



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO

Programa de capacitación virtual "Pachikuy" para mejorar las habilidades
blandas del colaborador en Mibanco, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. Anthony César Alarcón Yauri (ORCID: 0000-0003-2351-3100)

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay (ORCID: 0000-0002-2315-1683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo de Habilidades Gerenciales

Lima - Perú

2020

Dedicatoria

Agradecer a las personas que en el periodo de Maestría estuvieron apoyándome, a mi madre Teresa y hermanos que a pesar de la distancia me guían, a Gabriela Roca por su apoyo incondicional y asesoría, a mi hija Allisson por darme las fuerzas para seguir adelante, a mi abuela Yolanda y tía Marleni por sus constantes consejos, a mi padre que me motiva a perseverar y finalmente a mi institución laboral por el apoyo de la información.

Agradecimiento

A la Dr. Jessica Palacios por su apoyo e incentivo a culminar de manera satisfactoria la tesis, a Gabriela Roca por su apoyo incondicional en el desarrollo de la misma.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49
Matriz de consistencia	49
Instrumentos	51
Validación del instrumento	53
Prueba Piloto – Fiabilidad	63
Pre encuesta habilidades blandas	66
Post encuesta habilidades blandas	67
Aplicación	69
Autorización	93
Página del jurado	95
Declaratoria de autenticidad	96

Dictamen	97
Resolución	98
Acta de originalidad	99
Pantallazo del software Turnitin	100
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	101
Formulario de autorización para publicación electrónica	102

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	18
Operacionalización de variables – Habilidades blandas	
Tabla 2	21
Validación de la variable habilidades blandas	
Tabla 3	21
Confiabilidad de la variable habilidades blandas	
Tabla 4	22
Baremos de variable y dimensiones	
Tabla 5	24
Prueba de normalidad	
Tabla 6	25
Comparación de encuesta pre y post de habilidades blandas	
Tabla 7	25
Comparación de encuesta pre y post de resolución de problemas	
Tabla 8	26
Comparación de encuesta pre y post de comunicación	
Tabla 9	26
Comparación de encuesta pre y post de trabajo en equipo	
Tabla 10	27
Comparación de encuesta pre y post de innovación	
Tabla 11	27
Rangos y Sig. Asintótica de habilidades blandas	
Tabla 12	28
Rangos y Sig. Asintótica de resolución de problemas	
Tabla 13	29
Rangos y Sig. Asintótica de comunicación	

Tabla 14	30
Rangos y Sig. Asintótica de trabajo en equipo	
Tabla 15	31
Rangos y Sig. Asintótica de innovación	

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1	27
Comparación de capacitación de habilidades blandas pre y post encuesta	
Figura 2	28
Comparación de capacitación de resolución de problemas pre y post encuesta	
Figura 3	29
Comparación de capacitación de comunicación pre y post encuesta	
Figura 4	30
Comparación de capacitación de trabajo en equipo pre y post encuesta	
Figura 5	31
Comparación de capacitación de innovación pre y post encuesta	

Resumen

En la actualidad la sociedad está enfocada a la globalización lo cual trajo consigo una nueva configuración de empleos, los conocimientos académicos no son lo único importante en la organización para el contrato de personal. La capacitación virtual se realizó producto de la emergencia sanitaria a causa del Covid-19, el cual desde marzo del 2020 continuará por un periodo de tiempo prolongado con el fin de evitar contagios al personal de manera presencial.

El objetivo general de esta investigación fue el determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020; además se tuvo como dimensiones la resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo e innovación. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, el nivel explicativo, diseño pre experimental, la población de 250 y la muestra de 25 colaboradores con un muestreo no probabilístico por conveniencia y el instrumento a utilizar fue el cuestionario en escala de Likert.

Como resultado y conclusión se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna, la cual sostiene que el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejoró significativamente las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020 y fue eficaz. Se recomendó a los líderes de la empresa Mibanco realizar constantemente programas de capacitación virtual con el fin de mejorar las habilidades blandas en los colaboradores de la empresa en todas las áreas de la institución independientemente del rango al que se postula para un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Palabras claves: Habilidades blandas, resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo e innovación.

Abstract

Currently, society is focused on globalization, which brought about a new configuration of employment, academic knowledge is not the only important thing in the organization for the personnel contract. The virtual training was carried out as a result of the health emergency caused by Covid-19, which from March 2020 will continue for a long period of time in order to avoid contagions to personnel in person.

The general objective of this research was to determine the virtual training program "Pachikuy" improves the collaborator's soft skills in Mibanco, 2020; In addition, problem solving, communication, teamwork and innovation were taken as dimensions. The research was of a quantitative approach, applied type, the explanatory level, pre-experimental design, the population of 250 and the sample of 25 collaborators with a non-probability sampling for convenience and the instrument to use the Likert scale questionnaire.

As a result and conclusion, the null hypothesis was rejected and the alternative was accepted, the qualification that the virtual training program "Pachikuy" improved the soft skills of the collaborator in Mibanco, 2020 and was effective. It is recommended to the leaders of the Mibanco company to constantly carry out virtual training programs in order to improve the soft skills of the company's employees in all areas of the controlled institution of the rank to which they apply for a better performance in their functions.

Keywords: Soft skills, problem solving, communication, teamwork and innovation.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional con respecto a la problemática, en la actualidad la sociedad se encuentra inmersa dentro del proceso de globalización, cuyas principales características, son el constante avance tecnológico y la rapidez de la información, reconfiguran el mundo del empleo. En este contexto, el conocimiento teórico - académico no es considerado lo único relevante en la contratación de personal por parte de las organizaciones. Si bien la oferta y la demanda del mercado de trabajo se encuentra bajo la influencia de muchos factores, se debe enfatizar en las habilidades blandas en el momento de aplicar a un puesto de trabajo. Este tipo de habilidades son las más difíciles de desarrollar en las personas dentro del ambiente laboral. Su manejo promueve el sector productivo y eleva la calidad de la sociedad en general, por lo que se constituye en un factor de éxito personal y se hace importante una preparación previa para que, en el futuro, se maneje con éxito dentro del ámbito laboral y formal (Tito & Serrano, 2016).

La sociedad se caracteriza por usar nuevas tecnologías basadas en la globalización, lo cual nos lleva a nuevas formas de ver el mundo. Es por ello que las habilidades blandas en el mundo laboral son destrezas que permiten el mejor desarrollo en las relaciones laborales y personales del colaborador, las cuales son más difíciles de aprender a diferencia de las habilidades duras ya que muchos capacitadores plantean que si los colaboradores de la empresa manejaran una comunicación efectiva, negociación, trabajo en equipo, etc.; estos individuos serían mayor valorados y permanecerían más tiempo en la institución pudiendo escalar a mejores puestos y por ello mayor remuneración (Ortega, 2017).

Evaluando la problemática en el Perú, con respecto a las habilidades blandas se desarrolla en la persona desde la infancia, por lo que realizarlo en la vida adulta es complicado, pero se puede lograr en base a una capacitación y la perseverancia de la persona de continuar realizándolo. Las habilidades blandas interfieren en la mejora y triunfo de la empresa ya que necesita que los colaboradores tengan una idónea formación dando como ejemplo la calma, tolerancia y adaptarse a los cambios, que sepan manejar el estrés y la comunicación. Estas habilidades tomaron mayor énfasis debido a que el actuar de los trabajadores en las empresas considerando la disciplina, el trabajo en equipo, la comunicación, etc, son indispensables para manejar de manera colaborativa nuevas ideas, creatividad, soluciones ingeniosas y liderazgo. Los especialistas mencionan que para ser

competitivo en el mundo laboral se debe enfrentar la emocionalidad, la flexibilidad, la tolerancia, la capacidad de formar equipos de trabajo, emprendimiento, habilidad de aprendizaje considerándola de gran importancia en las organizaciones (Araoz, 2012).

El cumplir objetivos se da mediante el personal por lo que estos talentos deben tener una destreza valiosa tanto académicamente y la ejecución de las habilidades blandas que es un problema a la hora de contratar al personal, por eso los profesionales en el tema resaltan la importancia de estas habilidades blandas las que son clave para los jóvenes de todo origen y cultura, por consiguiente es importante también el saber manejar el trabajar en equipo, ser líder, tener buena comunicación, toma de decisiones rápida y eficaz e inteligencia emocional las que no se aprenden con libros o pizarras, si no en base a capacitaciones casuísticas y desde la infancia, a través de una encuesta de 202 personas, por lo que se determina que las exigencias laborales tiene una brecha importante en habilidades blandas (Silva, 2016).

En el ámbito local, se realiza la investigación producto de la emergencia sanitaria a causa del Covid-19, el cual desde Marzo del 2020 continuará por un periodo de tiempo prolongado por lo que se pretende realizar las capacitaciones de manera virtual con el fin de evitar contagios al personal de manera presencial y para que los colaboradores de Mibanco se enfoquen en las habilidades blandas que estos deben tener para su labor como tal, dictando el curso de relacionamiento laboral; que nos habla de las habilidades intrapersonales e interpersonales; el cual sirve para un mejor trato con el cliente y que este se encuentre satisfecho; en el caso de otras organizaciones que son competidoras también toman distintas medidas ante la coyuntura sin descuidar sus ganancias ni a sus colaboradores tomando las medidas de seguridad que corresponden y continuando con las capacitaciones que estos necesitan para un mejor desempeño, para que esto se enfocan en las habilidades blandas, habilidades duras, estados financieros, manual de créditos, y cursos relacionados a la finanza y al talento humano para esto el medio que utilizan virtualmente es el aplicativo Zoom, Meet. Por lo cual se busca que capten más clientes y por ende las empresas aumenten ganancias.

En los trabajos previos como antecedentes internacionales, Gómez, Lozada & Gasca (2015) pretende una propuesta de evaluación de habilidades blandas en la enseñanza cuando se realizan los proyectos en relación de universidad y empresa la cual es una pauta estratégica que el profesor desarrolla considerando importante las habilidades blandas y factores determinantes como la comunicación efectiva, negociación y el trabajar

en equipo; la metodología es cuantitativa y finalmente como conclusión las experiencias de incorporación de habilidades blandas en el contexto real da solución a los problemas, analiza las experiencias que identifican las ventajas desde la perspectiva estudiante-empresa y busca en un futuro aplicarlo como instrumento pedagógico.

En el artículo de Rodríguez, Restrepo & Aranzazu (2016) la idea es el de conocer cómo mejorar las capacitaciones y su relación técnica con los docentes para manejar el aplicativo Moodle. En el caso del estudio el instrumento utilizado es el cuestionario, su diseño experimental; por ello la encuesta se realizó a sesenta y cinco profesores los cuales lograron resaltar la necesidad que se tenía por fortalecer las habilidades blandas y las capacitaciones según los rangos de edad, el género que se tenga y el tipo de contrato que manejen. Por consiguiente el resultado y la conclusión indica que los alumnos usan de mejor manera el aplicativo que los profesores, también se hizo notorio que los varones usan más redes sociales que las mujeres, ya que se indica que ellas tienen menos experiencia en la tecnología, además se verifica que los profesores manejan correctamente el aplicativo por lo cual lo que se necesita es una capacitación y seguimiento en la enseñanza del aplicativo para su formación idónea y eficaz lo cual permitirá mejores resultados y aplicación del mismo.

En el artículo Salinas (2019) indica que el propósito del estudio fue evaluar la capacitación docente el cual fue diseñado en una plataforma virtual de aprendizaje en una universidad de México; la investigación fue cuantitativa, de tipo experimental y la encuesta se realizó a 125 personas. Como parte de los hallazgos obtenido se plantean que el programa fue pertinente, puesto que se cumplió con los objetivos de aprendizaje establecidos y se logró las expectativas de los participantes mencionados. Se concluye que el curso de capacitación contribuyó a que se genere una mayor empatía y atención en sus entrevistas. Estos resultados tienen relación con la evaluación de los aspectos generales del curso, pues 96 % de los tutores mostró su satisfacción por el programa diseñado, 88 % señaló de manera favorable la metodología de trabajo implementada, 88 % valoró que se habían cumplido los objetivos, 80 % indicó que la interacción fue positiva y el 88 % estimó el uso actualizado de la información. En síntesis, el curso fue valorado por los participantes con calificación de 86.5% en escala de 0% a 100%.

Indican Hernández & Neri (2019) que lo que se busca en la investigación es el conocer lo que piensan las personas dentro de una institución educativa en México basado en las habilidades blandas que fueron obtenidas en su etapa estudiantil. El estudio que se realizó fue de tipo transversal y descriptivo, la muestra utilizada fue de novecientos veinte y nueve personas por lo que se utilizó el cuestionario como instrumento y se validó el resultado en el software SPSS. Por consiguiente se obtuvo como resultado el mayor porcentaje considera tienen iniciativa para resolución de conflictos, para comunicarse eficazmente, para conocer la diferencia entre la vida personal y laboral, para estar actualizados en las últimas tecnologías y cursos que reflejen una mejora en todo ámbito de su vida, consideran que son capaces de vencer los retos impuestos de forma persuasiva y eficaz, indican que los errores no terminan hasta que sean corregidos y mejorados, por lo que en conclusión los estudiantes se empeñan en mejorar y reforzar todas las herramientas disponibles para la mejora en habilidades blandas que ayude en su ámbito profesional.

Acerca del artículo Guerra (2019) menciona que el objetivo principal es el de definir estrategias por lo que es indispensable conocer los conceptos de las habilidades blandas a estudiar con dimensiones innovación, trabajo en equipo, tolerancia; verificando distintas teorías organizacionales y sociales buscando practicar y fomentar aprendizaje con la información requerida en la educación superior. La metodología que se aplica para esta investigación es experimental y se realiza como instrumento la encuesta, de esta manera se tiene como resultado y conclusión que puede indagar para llegar a conocer lo que no se quiere decir claramente lo cual es importante para analizar todo lo positivo y en caso de ser negativo mejorarlo con una formación idónea y efectiva.

Como parte de la investigación los antecedentes nacionales se tiene a García, Egoavil, Blas, Alvarado, Curioso, Zimic, Castagnetto, Lezcano, López & Cárcamo (2015) refieren que el objetivo del estudio se basa en contar sobre la experiencia que se tuvo sobre un programa de capacitación virtual, en el cual se tuvo la participación de cincuenta y uno alumnos de países como Colombia, Perú y Chile los cuales provienen de distintas universidades, institutos y centros laborales, todos con un mismo interés en común que es aprender de la virtualización efectivamente, la metodología es aplicada, experimental y como resultado se aplicó el financiamiento de tres años y la del cuarto año fue propuesta y está en evaluación, de esta manera se concluye que el programa virtual es sostenible y fue

realizado por la universidad Cayetano Heredia donde se continuara mejorando la informática adaptándose a la tecnología enfocados en el talento humano del país y el mundo.

Refieren Baluarte, Vidal, Delgado & Castro (2017) que el nivel superior universitario se graduó con capacidades y habilidades, respecto a la ética profesional y que se use en el mundo para lograr un buen nivel de formación de profesionales y ciudadanos en esta nueva sociedad, teniendo una metodología aplicada y experimental, siendo su instrumento el cuestionario y como resultado el 100% de alumnos tuvo una respuesta favorable, el 80% se basa en la buena comunicación, el 72% en la redacción, el 90% en los esquemas de investigación, el 78% dedicados a la lectura, el 92% trabajos relacionados, 91% basados en la responsabilidad, el 86% basados en la creatividad, el 73% basados en la independencia de la persona, la retroalimentación en un 83%, 62% en exposiciones, la ética en un 77% , 83% en cumplir normas, el 88% el juicio ético y finalmente el 90% basado en evaluaciones, por lo que en conclusión se logra la motivación propia al momento de adquirir habilidades y la redacción del mismo permita lograr los objetivos planteados desarrollando su pensamiento crítico, su sensibilidad ética, la habilidad de comunicación, y competencias de su formación.

Refiere Magro (2017) que las habilidades blandas son indispensables para una evaluación a las personas, sin embargo se procede con el estudio ya que actualmente no hay muchos similares, es por ello que la metodología de la investigación es aplicada y cuasi experimental con una población de 22 alumnos y muestra de trece alumnos, el muestreo que se utilizó fue no probabilístico accidental, el instrumento utilizado es el inventario SISCO, en el que se concluye que mediante un programa se verifican los resultados significativamente en relación a las habilidades blandas con respecto al nerviosismo que estos tienen; al estrés y a la atención a clases lo que determina que el programa es efectivo y se evalúan los instrumentos que se pretenden en la entidad investigada.

Indica en el artículo Barrón (2018) que el objetivo es el de determinar la influencia de las habilidades blandas en el aula, mejorando los aspectos necesarios de los individuos como la comunicación, coordinación, trabajo en equipo, empatía, organización, tolerancia; factores que se buscan mejorar y aplicar en una encuesta que dará resultados antes y después. El método que utilizan es el hipotético deductivo y es aplicado bajo un enfoque cuantitativo, su nivel es explicado y el diseño experimental. Los resultados y conclusión de esta

investigación dan a conocer que mejora notablemente el nivel de coordinación en el aula, después de la aplicación del estudio para la mejora notable en el centro educativo.

Indican Baluarte, Vidal, & Castro (2018) que los graduados tienen que tener ciertas capacidades y habilidades blandas mostradas por las experiencias y por otro lado minimizando la carencia de habilidades que están generando comportamientos inadecuados en el ámbito laboral, la metodología que se utiliza en el artículo es aplicada y experimental y se tiene como resultado el alcance de los objetivos que son de motivación y se tiene que los trabajos cumplen con el formato establecido para su presentación en un 89%; se muestra la secuencia lógica al tener un 89% la muestra la claridad del escrito; finalmente se concluyen que se alcanza las competencias según criterios de su formación profesional.

En cuanto a la revisión de la literatura y la teoría relacionada al tema, se tiene el libro del comportamiento organizacional en la cual se explica el desarrollo de distintas habilidades, competencias y aptitudes que deben tener los colaboradores en las empresas, con respecto a las competencias se tienen la personal la cual se refiere a la autoevaluación; la de comunicación para enviar, comprender y recibir ideas; de diversidad para valorar las características de las personas, de ética que distingue lo correcto e incorrecto, la transcultural y en equipos el cual mediante líderes se busca lograr los objetivos de la empresa. Esta teoría se relaciona con las habilidades blandas ya que se refiere sobre la comunicación y el trabajo en equipo la cuales son dimensiones de la investigación, las cuales son importantes para la organización y el desenvolvimiento de los colaboradores (Hellriegel & Solum 2012).

En cuanto a los aspectos conceptuales de la variable programa de capacitación, se tiene que un programa de capacitación intenta que el conocimiento sea descubierto por etapas correctamente diseñadas que van desde el reconocer a los usuarios, hasta la creación y evaluación, esto obliga al facilitador a que conozca al estudiante por lo que es importante la planificación en una postura creativa, investigadora e innovadora, con estrategias pedagógicas y procesos básicos como observación, descripción análisis, interpretación, comprensión, comparación y síntesis. El propósito es la combinación de conocimiento y trabajo en equipo, el que permite contextualizar el aprendizaje con las problemáticas que cotidianamente viven; se pretende estimular una participación con sus propios conocimientos y capacidades por consiguiente las dimensiones del programa de capacitación son planificación, trabajo en equipo, aprendizaje, según lo indica (Hernández, 2018).

La capacitación aumenta la productividad por lo que al ser competitivo es atractivo para internacionalizarse, siempre que esta sea efectiva por lo que se tiene que analizar el problema y estrategia de desarrollo. La capacitación además de tener beneficios tiene impacto económico en la organización, de esa manera los empleados al obtener conocimientos ellos lo recompensan con eficiencia y un personal mejor calificado; el fin es el cumplir con los objetivos de la capacitación con innovación tecnológica, competitividad y adaptación de recursos. Las competencias laborales son positivas en la organización ya que genera una buena relación entre la gerencia y sindicato el cual necesita una modernización acerca de la capacitación de recursos laborales (Parra & Rodríguez, 2015).

La capacitación es importante al ser una herramienta que ayuda a mejorar el desempeño del colaborador, este proceso ayuda a automatizar el proceso para que los colaboradores de la organización tengan ventajas y beneficios del mismo. El hecho de tener una capacitación eficiente permite a la empresa la innovación y la estrategia apoyada de la tecnología en un sentido ético y responsabilidad social. Este no debe ser una obligación únicamente porque lo ordena la ley, por lo contrario, debe ser un plus para obtener mejores resultados en los procesos y un incremento en la productividad (Cota & Rivera, 2016).

En cuanto a los aspectos conceptuales de la variable habilidades blandas, estas se definen como competencias que ayudan a mejorar el desempeño de una persona, además se conoce que el conocimiento y habilidades duras ya no son suficientes por lo que el éxito de la empresa está asegurada con la fuerza de trabajo fusionadas con cuatro habilidades que son resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo e innovación las cuales son indispensables para lograr ser los mejores en la organización, por lo cual los procesos se realizan con efectividad y por conclusión hay mayor ganancia y se cumplen las metas establecidas en un periodo de tiempo (American Management Association, 2012).

Las habilidades blandas son destrezas que ayudan a ser cada día mejor en las relaciones con las demás personas y en la organización por lo que muchos expertos afirman que enseñar cursos que evalúan el conocimiento es mucho más fácil que un curso de habilidades blandas los cuales en muchos casos vienen desde el nacimiento de la persona y la mejora resulta a base de una buena capacitación en la cual se enfoquen los temas fundamentales que son la aplicación del habla o comunicación efectiva, como negociar y

lograr tus objetivos por lo cual si el colaborador cuenta con estas habilidades sin duda deben ser retenidos en la organización (Ortega, 2017).

Como otro concepto se tiene a las habilidades blandas como cualidades personales y el compromiso que tiene un individuo que lo diferencia de otras personas aunque parezcan similares, además son un conjunto de habilidades personales como la comunicación efectiva, un trato al cliente adecuado, una solución de conflictos son de suma importancia con respecto las competencias blandas en los colaboradores por lo que no son las mismas de antes que se daba mayor peso a la formación académica, ahora los mercados dan por hecho que se tenga la preparación técnica idónea por ello se concentran en las cualidades personales, como la empatía, adaptabilidad y comunicación (Serrano & Tito, 2016).

Las habilidades blandas en una empresa están relacionadas a las competencias emocionales del colaborador las cuales son completamente importantes que las que tienen relación con la experiencia y habilidades duras ya que en la actualidad se consideran ambos para el proceso de selección de una persona sea cual sea el puesto al que ingrese el personal de la organización, pero las habilidades blandas son un plus en la persona. Las habilidades blandas son destrezas intangibles las cuales son el liderazgo, comunicación individual y grupal, presión en el trabajo, trabajo en equipo, resolución de conflictos, innovación, creatividad; los cuales son fundamentales en una organización para mantener un clima laboral estable y el ascender sea más accesible por cumplir con todo lo requerido en la empresa, enfocado principalmente en las habilidades blandas (Goleman, 1998; Tobar, 2012).

Las habilidades blandas son las acciones que se consideran parte de un contexto de estudio que tiene la finalidad ser útil para sí mismo y su crecimiento laboral y la de transformarse para que posteriormente se convierta en conocimiento y utilizarlo en lo que se considere necesario dentro de la organización, y otorgar un plus importante que beneficie su curriculum y su aspecto en la empresa donde labora. Las habilidades blandas se conceptualizan como capacidades y competencias que tiene una persona que lo hace distinto a las demás personas aun a pesar de que estos tengan habilidades, capacidades o competencias iguales o similares a las de él; las cuales hoy en día son las competencias blandas las principales en tomar en cuenta para conseguir un empleo sea cual sea el cargo que al que se postule (Muñoz & Patiño, 2019; Perreault, 2004).

Las habilidades blandas son indispensables para un mejor desarrollo a largo plazo de una persona sea laboralmente o personalmente ya que aporta a su futuro un plus en el ámbito laboral; a su vez dimensiona las habilidades blandas en liderazgo, comunicación, servicio al cliente, ética, trabajo en equipo y resolución de problemas los que son determinantes también para un mejor desempeño en la empresa y buen clima laboral (James & James, 2004).

Las habilidades blandas son competencias que ayudan a mejorar el desempeño de una persona o trabajador en su entidad laboral, esto ayuda en su crecimiento profesional, en ascender de rango o cargo fácilmente, en tener mayor red de contactos y obtener otras oportunidades laborales, el solucionar problemas rápidamente y de la manera idónea lo que determina el éxito de la vida personal de la persona y su ámbito laboral. Las habilidades blandas se definen como capacidad que no tienen relación con lo técnico, razonamiento o análisis sino más bien por el contrario a las habilidades interpersonales e intrapersonales del colaborador lo cual lo enfoca en la organización en la que se desempeña y le da el plus de ascender a distintos puestos y mejorar su calidad de vida y el clima laboral de la organización (Vera, 2016; Hurrell, Scholarios y Thompson, 2012).

La capacidad de tener habilidades blandas nace en uno mismo sin embargo puede ser capacitado para su mejoría, el tener conciencia y saber acerca de los sentimientos de los demás y ponerse en su lugar establece una comunicación efectiva lo cual es fundamental e importante para tener un excelente servicio al cliente y este lleve una buena impresión de la empresa con la que contrata el servicio y la empresa sea reconocida por todos a nivel nacional e internacional, ya que la opinión de un cliente trae miles de clientes detrás. Las habilidades blandas son muy importantes ya que los sentimientos de las personas involucrado en lo laboral tomando conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones del otro, quienes poseen esta habilidad y tienen una comunicación efectiva pueden lograr que la otra persona logre algo por sí mismo, por motivación y no por obligación de sus labores o autoridad de personal superior a este. Además, en el caso de la persuasión es indispensable porque te permite conocer o sentir las reacciones de las personas que oyen tus mensajes, lo cual está completamente relacionada con la empatía el cual no influye en los demás, busca comprender su punto de vista u opinión (Granda, 2018; Londoño, 2012).

Las habilidades blandas sirven también para mejorar la calidad de los servicios que dan a los clientes siendo útil para una propuesta de mejora, considerando fortalezas como

contactos, buena comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas en los individuos para que estos sean los principalmente considerados en la organización y no como anteriormente existía el contrato solo por experiencia y habilidades duras. Las habilidades blandas poseen características indispensables las cuales están afinadas indistintamente de las habilidades duras, académicas o experiencias, es decir que si una persona tiene habilidades blandas desarrolladas estas se van a conocer en todos los aspectos de su vida, en su día a día tanto en el ámbito laboral como personal y su forma de desenvolverse con la sociedad por lo que es intangible. Las habilidades blandas a diferencia de las capacidades académicas son intangibles porque muestran cómo es una persona y como lleva su día a día su vida, por lo que no son medidas, ni valorizadas por lo contrario puede usarse métodos para mejorar estas y ser un mejor profesional y poder ascender rápidamente en su centro laboral (Ascue, 2014; Cimatti, 2015; Meroff, 2019).

Las habilidades blandas son importantes y más aún cuando estas se desarrollan a edades iniciales puesto que tendrán un mejor futuro en el ámbito profesional y personal ya que tendrán facilidad de comunicarse efectivamente, trabajar en equipo, innovar, resolver problemas, tener empatía, organización, lo cual causa y genera mayor empleabilidad de sí mismo y es un plus que el individuo tiene para el éxito profesional. Las habilidades blandas en base a una entrevista se definen como un estudio importante y fundamental en la educación y éxito laboral de la persona, lo cual son competencias que facilitan las relaciones humanas como responsabilidad, trabajo en equipo, resolución de problemas, organización, empatía, buena atención al cliente, comunicación efectiva, etc. (Cimatti, 2015; Keerthana, 2015; Wheeler, 2016; Barragán, 2019).

El Consulado Británico (2016) determina las habilidades blandas como indispensables de desarrollar en la infancia y etapa escolar las cuales son: pensamiento crítico y resolución de problemas y una de sus características es la eficacia lo que permite que las situaciones se puedan visualizar de una forma distinta, con diferentes puntos de vista lo cual permite evitar errores usuales siempre y cuando se maneje con evidencias y no solo supuestos. Es por ello que las personas deben ir más a profundidad de lo visible y salgan de su zona de confort, esto llevará a tomar mejores decisiones.

Según estudios realizados por el IESE Business School, las habilidades blandas para los líderes de las organizaciones que tienen mayor aporte y que después de la opinión de

muchos individuos de las más importantes empresas se clasifica en dos grupos que son habilidades interpersonales y cualidades personales. Con referente a las habilidades interpersonales se tiene a la comunicación efectiva, resiliencia, trabajo en conjunto y negociación, con respecto a las cualidades personales se tiene a los valores éticos, responsabilidad, iniciativa y empatía y actitud positiva en toda situación (De la Riva, 2019).

La importancia de las habilidades blandas indica un reflejo en una serie de actividades involucradas en el desarrollo del proceso y aprendizaje de los futuros colaboradores en la disciplina, lo cual propone que se incorporen según el estudio de casos realizados reales y de forma virtualizada relacionada al aprendizaje mediante la herramienta que influye a incentivar la colaboración y comunicación de estos, además el resultado está diseñado con la claridad de enseñanza, organización, medición de efectividad de la estrategia en base a proyectos industriales, de manera práctica y mediante herramientas de la industria que incentivan al desarrollo de estas habilidades mediante tres fases las cuales son la presentación del caso modelo, el caso de verificación y la asignación de casos del estudio modelo. Además, el desarrollo de habilidades blandas también se ejecuta mediante la formalización de participación del interesado, conforme al ritmo de trabajo y colaboración y la supervisión de trabajo; teniendo como instrumento principal el logro de objetivos y cumplir con propósitos en las reuniones establecidas dentro de la organización, involucrando a los interesados, a su desarrollo e identificación siendo estos los indispensables para el listado de habilidades requeridas en el contexto real (Gómez, Lozada & Gasca, 2015).

Las habilidades blandas son importantes en la actualidad debido a que los mercados prefieren tener una nueva forma de trabajar, en la cual se da mayor importancia a los valores que a los conocimientos técnicos; si una persona tiene sus estudios y documentos que lo constaten lo determinan como apto en ese aspecto, pero se realizan pruebas que verifiquen las habilidades blandas que el individuo tiene como cualidades, empatía, se adapta a todas las situaciones, se comunica de forma adecuada. Hoy en día la labor de los trabajadores busca que estos sean autónomos y se adapten a trabajar en equipo siendo tolerantes, por lo que la jerarquía tradicional tuvo un aplanamiento. Para tener éxito las personas deben conocer la importancia de las habilidades blandas tanto en su vida personal como laboral, además también los empleadores que aún no valoran las habilidades blandas deben conocer que es el plus y diferenciador principal para tener un puesto de trabajo y poder mantenerse en él, lo que hace que la empresa tenga una ventaja competitiva y un mejor rendimiento que

brinde oportunidades de desarrollo y calidad en el colaborador. Las habilidades blandas son indispensables en una organización por lo cual se debe considerar como tal en aprender a trabajar en equipo, incorporar nuevos conceptos en la organización, implementar un sistema de coevaluación automatizado, selección semanalmente las mejores experiencias, ya que son acciones valoradas en general para utilizar en el aprendizaje de la organización y su formación (Tito & Serrano, 2016; Ortega, Febles & Estrada, 2016).

Las habilidades blandas son capacidades relacionadas a la comunicación, trabajo en conjunto, proactividad, autocrítica y flexibilidad ante distintas situaciones. Son importantes para las empresas y el ser humano porque permite el comunicarse y mejora su desarrollo personal. También son actitudes que tiene una persona según un hecho en específico, lo que ayuda que este individuo salga de su zona de confort y tenga mayor creatividad; cinco de las habilidades blandas fundamentales son humildad, tener escucha asertiva con los demás, saber escuchar y comprender y empatía; es decir es fundamental aprender a ponerse en lugar de la otra persona y transmitir los mensajes siendo abiertos a recibir y dar retroalimentación a quienes nos rodean con comunicación efectiva (Carrasco, 2015; Cáceres, 2016).

Otra propuesta interesante es acerca de los procesos de enseñanza y la satisfacción que estos tienen en los estudiantes según los cursos enseñados relacionados a la empresa, con iniciativa, conocimientos, habilidades, desafíos reales, clientes y productos elaborados idóneamente por lo que se evalúan los costos, inversión enseñanza con el fin de comprender la importancia que tiene, la terminología del proceso y lo accionado que es sobre la reducción de requisitos y fortalecimiento de habilidades hablas es decir analizar, comunicarse y tener escucha activa ante situación difíciles del cliente (Gómez, Lozada & Gasca, 2015).

La dimensión resolución de problemas, la cual es indispensable en este entorno cambiante y globalizado en el que se tiene facilidades para obtener toda información; por lo que es completamente importante el tener trabajadores que tengan la capacidad de recopilar, diseminar y generar conocimiento en su organización. La resolución de problemas se basa en lograr salir de las dificultades airoosamente y con inteligencia, por lo que cuando una persona buscar solucionar un problema es cuando desea realmente algo y no conoce que hacer de inmediato para lograrlo, la reorganización da un salto entre donde está y a que se quiera llegar rápida y correctamente (American Management Association, 2012; Gangoso, 2016).

La dimensión comunicación que si bien es amplia de definir se puede resumir tomando en cuenta el dominio del lenguaje oral y escrito, el corporal y la de auto presentación; estas habilidades son muy importantes ya que sirve para poder lograr los resultados en cualquier nivel de la organización y promover la vida profesional de una persona; estas habilidades se encuentran ligadas a la interacción social y al manejo de conflictos que son fundamentales en el ámbito laboral con el fin de desempeñarse exitosamente. La comunicación en la empresa sirve para llevar a cabo una actividad organizada, el éxito va depender de su personal y su capacidad de comunicarse, comprender y hacerse entender por los demás, por lo que la comunicación se distribuye por el ámbito interno (Verticales: Ascendentes y Descendentes; Trasversales: Horizontales y Diagonales; Formales e Informales), y por el ámbito externo (De entrada y de salida); además se distribuye por el tiempo que existe entre el emisor y la recepción (Directas – Inmediatas, Diferidas - No inmediatas) y finalmente por el número de personas que aplican (American Management Association, 2012; Lacalle, Caldas & Reyes, 2012).

La dimensión trabajo en equipo la cual incluye las habilidades de interacción y cooperación, que son importantes para la empresa ya que genera filosofía de esfuerzo y logros, y es un compromiso con todos los trabajadores y uno mismo, que genera resultados a largo plazo. El trabajo en equipo es una competencia organizada fundamental en el desarrollo de los profesionales, en el que cada quien se encarga de realizar una tarea con objetivo en común, el cual genera que la cantidad de calidad en la suma de trabajo de sus mientras, las habilidades de estos son complementarias comprometidas a rendir satisfactoriamente y llegar a la meta (American Management Association, 2012; Durán, 2018).

Como última dimensión la innovación es una capacidad que permiten ver más allá del objetivo que se quiere lograr e innovar, esta dimensión no debe asociarse como algo referente a las carreras artísticas si no como un aspecto fundamental para la empresa y profesión, en los negocios una idea nueva puede dar grandes resultados como productos, procesos o procedimientos; se dice que es un recurso clave e importante en las empresas que buscan consolidar ventajas competitivas (American Management Association, 2012).

Con respecto a la fundamentación técnica de la investigación, se tiene el plan de desarrollo de personas del Minedu, según la resolución ministerial N° 301-2015 la cual

consta sobre una capacitación a las personas en las que se desarrollan competencias, habilidades y destrezas para desempeñar eficaz y efectivamente sus actividades laborales; por lo que se relaciona con la investigación que refiere acerca de la capacitación sobre las habilidades blandas de manera virtual en la empresa Mibanco.

La justificación teórica del estudio se basa en la del comportamiento organizacional de Hellriegel & Solum (2012), en la cual se explica el desarrollo de habilidades y competencias que deben tener los colaboradores en las empresas, como la personal la cual se refiere a la autoevaluación; la de comunicación para enviar, comprender y recibir ideas; de diversidad para valorar las características de las personas, de ética que distingue lo correcto e incorrecto, la transcultural y en equipos el cual mediante líderes se busca lograr los objetivos de la empresa. Esta teoría se relaciona con las habilidades blandas ya que se refiere sobre la comunicación y el trabajo en equipo la cuales son dimensiones de la investigación, las cuales son importantes para la organización y el desenvolvimiento de los colaboradores.

La justificación metodológica mide la variable habilidades blandas en base al instrumento y manipula la variable programa de capacitación virtual al ser una investigación pre experimental de tipo aplicada, además ayuda en que estos resultados puedan ser usados a futuro para discusión de otras investigaciones similares y se asegura seguir el uso del método científico mediante la medición, formulación, hipótesis y experimentación de la investigación.

La justificación práctica se da porque las habilidades blandas son cada vez más importantes en el mundo laboral, por lo que Mibanco se benefició del programa de capacitación virtual de habilidades blandas al conocer los resultados, proporcionando a la empresa nuevas estrategias para el cumplimiento de funciones y objetivos teniendo de esta manera personal más eficiente y comprometido.

La formulación del problema general de esta investigación es: - ¿Cómo el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020?; en el caso de los problemas específicos serían: - ¿Cómo el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020? - ¿Cómo el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la

comunicación del colaborador en Mibanco, 2020? - ¿Cómo el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020? – y por último ¿Cómo el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la innovación del colaborador en Mibanco, 2020?

El objetivo general de esta investigación es: - Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020.; en el caso de los problemas específicos serían: - Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020. - Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020. - Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020. – y por último Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la innovación del colaborador en Mibanco, 2020.

La hipótesis general de esta investigación es: - El programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020.; en el caso de los problemas específicos serían: - El programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020. - El programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020. - El programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020. – y por último El programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente la innovación del colaborador en Mibanco, 2020.

II. MÉTODO

En la investigación se utiliza el método hipotético deductivo el cual pretende entender los fenómenos y explicar el porqué de las causas que lo inician. El cual se inicia con premisas generales para llegar a una conclusión que sería la hipótesis para conocer su veracidad (Sánchez, 2019). En el caso del estudio se utilizó el método hipotético deductivo porque se plantearon hipótesis con respecto a las habilidades blandas y sus dimensiones trabajo en equipo, comunicación, innovación, resolución de problemas que a lo largo de la investigación se comprobó si es verdadero o no.

2.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque

La investigación de enfoque cuantitativo vincula datos numéricos y métodos matemáticos, es un proceso que busca comprobar ciertas suposiciones (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo que el enfoque fue cuantitativo ya que a través de los instrumentos a utilizar se tuvieron datos numéricos para estadísticamente evaluar el impacto, se realiza la evaluación numérica.

Tipo

La investigación de tipo aplicada está interesada en dar solución a un problema práctico, la cual se resuelve únicamente por una vez; este tipo de investigación busca conocer, actuar, modificar, la situación sobre una realidad concisa (Calderón, 2010). La investigación fue aplicada porque se busca resolver por única vez el problema el cual es aplicar el programa de capacitación de una forma virtual por la coyuntura y pos recuperación dado al Covid-19 y enfocarse en el tema de habilidades blandas para reforzar a los colaboradores más aun cuando la preocupación por mantener su trabajo existe.

Nivel

El nivel de la investigación explicativa pretende la determinación de causas sobre eventos y fenómenos, además establece relación entre conceptos, variables, fechas o fenómenos y genera un sentido de entendimiento al problema que se examina. Las investigaciones son estructuradas y proporcionan un sentido de entendimiento, con preguntas sobre qué efecto se tiene, como incluye o se determina (Hernández, et al; 2018). El alcance de esta investigación fue explicativo ya que se determinan los motivos por el cual se realizó una

capacitación virtual, que en este caso la causa principal es mejorar las habilidades blandas del colaborador y coyunturalmente se realizó virtual debido al Covid-19, por lo que los colaboradores estuvieron empeñados en continuar en la organización por su futuro y motivados a ser capacitados y formados.

Paradigma

El paradigma positivista de enfoque cuantitativo buscar dar explicación y predicción de sucesos en base a los hechos y su efecto. La persona que investiga busca ser objetiva (Coello, 2012). El presente estudio tiene como paradigma el positivismo ya que el investigador se basa en los sucesos y hechos de la organización que son las capacitaciones sobre habilidades blandas enfocándolo a la actualidad virtualizada.

Diseño

El diseño experimental administra los estímulos, tratamientos o intervenciones, y sus divisiones son pre experimental, cuasi experimental y experimental puro; pre experimental se denomina porque su control es mínimo y se subdivide en estudio con una medición o el diseño que se aplica una prueba antes del estímulo y otra posterior la cual indica que los experimentos de campo se efectúan en una situación realista en el que se manipulan variables en condiciones previstas (Hernández, et al; 2018). En el caso de la investigación se trató la mejora de habilidades blandas con una capacitación virtual por lo que fue un estudio experimental y pre experimental porque se usó una medición de una prueba antes y una después a un solo grupo de colaboradores, además se determinó las habilidades blandas de los colaboradores y el experimento será de campo.

Diseño pre experimental donde:

X= Experimento: Capacitación

GE= Grupo experimental

O1 O2= Observación de entrada

O1 O2= Observación de salida o nueva observación

Esquema pre experimental:			
GE	O1	X	O2

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables – Habilidades blandas

<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Niveles</i>
Resolución de problemas	Pensamiento crítico	1,2,3,4,5	Inadecuado: 0 - 14
			Poco adecuado: 15 - 21
			Adecuado: 22 - 25
Comunicación	Manejo de conflictos	6,7,8,9,10	Inadecuado: 0 - 14
			Poco adecuado: 15 - 21
			Adecuado: 22 - 25
Trabajo en equipo	Cooperación	11,12,13,14,15	Inadecuado: 0 - 14
			Poco adecuado: 15 - 21
			Adecuado: 22 - 25
Innovación	Creatividad	16,17,18,19,20	Inadecuado: 0 - 14
			Poco adecuado: 15 - 21
			Adecuado: 22 - 25

Nota: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

El universo o población es definido desde el planteamiento del problema, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes (Hernández, et al; 2018). En esta investigación la población fue de 250 colaboradores a los cuales a través de una capacitación virtual se mejorará sus habilidades blandas a nivel nacional.

Muestra

El tamaño de la muestra debe generalizar resultados encontrados de una cantidad de la población (Hernández, et al; 2018). la muestra fue de 25 colaboradores ya que cada supervisor tendrá esa cantidad de colaboradores a su cargo.

Muestreo

El muestreo no probabilístico por conveniencia está formado por los casos que tienen acceso según las personas a cargo y área en el cual se entrevista (Hernández, et al; 2018). En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que cada supervisor tendrá esa cantidad de colaboradores a su cargo.

Criterio de inclusión

El criterio de inclusión se basa en acontecimientos positivos con respecto a la realidad de la investigación (Ramos, 2012). En el caso del criterio de inclusión de la muestra los participantes recibieron una remuneración por sus horas invertidas en la capacitación de habilidades blandas. La empresa les abono mensualmente un monto económico para la línea del celular y mantenerse conectados. El cumplir con la capacitación permitió continuar con una línea de carrera dentro la organización.

Criterio de exclusión

El criterio de exclusión se basa en acontecimientos negativos con pocas posibilidades con respecto a la realidad de la investigación (Ramos, 2012). En el caso del criterio de exclusión de la muestra, no se consideraron a los colaboradores que son capacitados por otros supervisores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta es una técnica la cual realiza preguntas que son para conocer el estado del individuo este en desacuerdo o de acuerdo acerca de temas específicos los cuales se miden mediante una escala (Hernández, et al; 2018). La técnica que se utilizó en el estudio es la encuesta se desarrolló en la escala de Likert con preguntas cerradas que involucren directamente a las dimensiones e indicadores de la investigación.

Instrumento

El cuestionario es el instrumento más utilizados para la recolección de datos el cual es una serie de preguntas que miden las variables de la investigación de forma idónea y con sentido y en base a la hipótesis realizada, los que pueden ser de preguntas cerradas y abiertas. Con respecto a los cuestionarios de preguntas cerradas da opciones de respuesta, además los

cuestionarios administrados se proporcionan directamente a los participantes, no hay ningún tipo de intermediario y puede ser grupal o individual enviado por correo electrónico, página web o similar (Hernández, et al; 2018). En el caso de esta investigación el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, con preguntas cortas de selección múltiple en dos fases; antes y después de la capacitación.

La escala de Likert es un método que consiste en un conjunto de ítems representado por afirmaciones o juicios la cual pide la reacción de los individuos. Al que se le asigna una serie de opciones a los que se les da una puntuación, obteniendo así un valor final. Una de las utilizadas es el de las opciones, Muy de acuerdo, de acuerdo, ni en acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo, muy en des acuerdo (Hernández, et al; 2018). Se utilizó en la investigación la escala de Likert de opciones: muy de acuerdo, de acuerdo, neutro, en desacuerdo, muy en des acuerdo para poder tener las estadísticas en nuestro procesador de datos.

Instrumento: Habilidades Blandas

Ficha técnica

Nombre	: Escala de Likert
Autor	: Hernández y Mendoza
Objetivo	: Capacitación virtual “Pachikuy” acerca de habilidades blandas
Procedencia	: México, Duración: 20 min
Descripción	: El cuestionario en escala de Likert tuvo 20 preguntas que se dividieron en 4 dimensiones que son: resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo e innovación, las respuestas para escoger son muy en desacuerdo, en desacuerdo, neutro, muy de acuerdo y de acuerdo.

Validez

La validez es un criterio que junta las consideraciones de individuos en base a teorías teóricamente relevantes. La validez de constructo hace referencia a la medición exacta que se da al instrumento que se propone medir, valora si las respuestas a medir tienen un significado concreto (Carhuancha, Nolasco, Sicheri, Guerrero & Casana, 2019). En el estudio enfocado en la variable de habilidades blandas se realizó una validación de cinco

expertos que revisan el instrumento, sus dimensiones, indicadores y cuestionario en el cual dictaminó la suficiencia del mismo cada uno de los expertos en el tema a investigar, y es del tipo constructo porque con exactitud se mide el instrumento de habilidades blandas.

Tabla 2

Validación de la variable habilidades blandas

Variables	Nº	Grado académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
Habilidades Blandas	1	Dra.	Jessica Palacios Garay	Existe suficiencia
	2	Dr.	Carlos Germán Castagnola Sánchez	Existe suficiencia
	3	Dr.	Genebrardo Mejía Montenegro	Existe suficiencia
	4	Dr.	Chantal Jara Aguirre	Existe suficiencia
	5	Mg.	Miriam Bravo Orellana	Existe suficiencia

Nota: Elaboración propia.

Confiabilidad

La confiabilidad del coeficiente del alfa de crombach se determina con los factores del coeficiente de confiabilidad del cuestionario, el número de ítems del instrumento, la varianza total del instrumento y la sumatoria de las varianzas de los ítems (Carhuanchu, et al;2019). En el caso de la investigación se procedió a determinar la confiabilidad mediante el programa SPSS el cual determinó que la confiabilidad de crombach es del 0.928% en 20 elementos acerca de la variable habilidades blandas y sus dimensiones e indicadores.

Tabla 3

Confiabilidad de la variable habilidades blandas

Variables	Alfa de crombach	Nº de elementos
Habilidades blandas	0.928	20

Nota: Elaboración propia.

Bameración

La bameración establece intervalo o rangos por cada nivel con un puntaje correspondiente, relacionado a la calidad de preguntas y al tipo de escala de medición (Carhuacho, et al, 2019). En el caso del estudio se determinó los niveles basados en la escala de Likert los cuales estuvieron en una escala de inadecuado, poco adecuado, adecuado.

Tabla 4

Baremos de variable y dimensiones

Habilidades Blandas	Resolución de problemas	Comunicación	Trabajo en equipo	Innovación	Niveles
82-100	22-25	22-25	22-25	22-25	Adecuado
55-81	15-21	15-21	15-21	15-21	Poco Adecuado
0-54	0-14	0-14	0-14	0-14	Inadecuado

Nota: Elaboración propia.

2.5. Procedimiento

Los pasos a seguir para la capacitación virtual “Pachikuy” acerca de las habilidades blandas son: paso 1: Aprobación de la gerencia de RRHH; paso 2: Elaboración de temario sobre habilidades blandas; paso 3: Elaboración de casos prácticos sobre habilidades blandas; paso 4: Elaboración de material sobre habilidades blandas; paso 5: Elaboración de encuesta sobre habilidades blandas, validez de expertos y prueba de fiabilidad - crombach; paso 6: Elaboración de horario de capacitación virtual sobre habilidades blandas; paso 7: Comunicación de participación de la capacitación de habilidades blandas; paso 8: Se realiza la encuesta pre capacitación virtual sobre habilidades blandas; paso 9: Capacitación virtual sobre habilidades blandas en 12 sesiones la cual se realiza por dos semanas; paso 10: Se realiza la encuesta post capacitación virtual sobre habilidades blandas; paso 11: Prueba de normalidad pre y post encuesta; paso 12: Análisis de resultados en SPSS Wilcoxon; paso 13: Interpretación de resultados.

2.6. Método de análisis de datos

Una de las herramientas para el análisis de datos es el Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (Hernández, et al; 2018). En esta investigación se utilizó el estudio de estadística con el programa SPSS utilizando el instrumento del cuestionario sobre la variable habilidades blandas. Además, en el programa SPSS se usó la prueba de Wilconxon luego de determinar que la prueba de normalidad es no paramétrica, por lo que se realizó la estadística descriptiva e inferencial, el cual sirve para la comparación de dos muestras que en este caso es la encuesta pre capacitación y post capacitación a los colaboradores de Mibanco.

2.7. Aspectos éticos

En la investigación se midió los instrumentos con la validez y confiabilidad de expertos correspondiente que mide el grado de aplicación del individuo, lo cual produce y da resultados similares y con exactitud (Hernández, et al; 2018). Esta investigación tuvo información de confiabilidad, validez, y además la información fue 100% real y la teoría estuvo basada, citada y referenciada correctamente en la metodología APA.

III. RESULTADOS

Considerando el objetivo general de la investigación que es determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020, se analiza la variable habilidades blandas en sus cuatro dimensiones que son resolución de problemas, comunicación, trabajo en equipo e innovación. Se inicia con la muestra de forma descriptiva el puntaje total que se obtuvo y se presentan las siguientes tablas y figuras:

Prueba de normalidad: Previo de hacer la prueba de hipótesis se determina el tipo de prueba que se utiliza para la contratación, considerando la de Shapiro – Wilk ya que la muestra es de 25 personas para determinar si la prueba estadística es paramétrica o no paramétrica.

Tabla 5

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad			
		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades Blandas Pre encuesta	,813	25	,000380
Habilidades Blandas Post encuesta	,731	25	,000020

Ho: El programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente la innovación del colaborador en Mibanco, 2020 no es eficaz.

Ha: El programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente la innovación del colaborador en Mibanco, 2020 es eficaz.

Ho, si y solo si: $\text{Sig.} > 0,05$

Ha, si y solo si: $\text{Sig.} \leq 0,05$

Luego de determinar la prueba de normalidad, el valor estadístico indica que el Sig. es menor a 0,05 lo cual dice que hay razón significativa para rechazar la hipótesis nula y concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal de la variable habilidades blandas por lo que se infiere que es no paramétrica.

Descripción de resultados:

Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 6

Comparación de encuesta pre y post de habilidades blandas

Tabla cruzada de Habilidades Blandas					
		Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Total
Pre	fi	0	20	5	25
	% fi	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Post	fi	0	1	24	25
	% fi	0,0%	4,0%	96,0%	100,0%

La tabla 6 indica el porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación de habilidades blandas, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado. En el caso de la encuesta pre capacitación de habilidades blandas se considera un 80% en las respuestas del rango poco adecuado, y un 20% de adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación habilidades blandas se considera un 4% en las respuestas del rango poco adecuado y un 96% de adecuado.

Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 7

Comparación de encuesta pre y post de resolución de problemas

Tabla cruzada de Resolución de problemas					
		Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Total
Pre	fi	9	16	0	25
	% fi	36,0%	64,0%	0,0%	100,0%
Post	fi	0	8	17	25
	% fi	0,0%	32,0%	68,0%	100,0%

Tabla 7 indica el porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación basado en la resolución de problemas, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado. En el caso de la encuesta pre capacitación se considera un 36% en las respuestas del rango inadecuado, y un 64% de poco

adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación se considera un 32% en las respuestas del rango poco adecuado y un 68% de adecuado.

Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 8

Comparación de encuesta pre y post de comunicación

Tabla cruzada de Comunicación					
		Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Total
Pre	fi	6	19	0	25
	% fi	24,0%	76,0%	0,0%	100,0%
Post	fi	0	10	15	25
	% fi	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%

Tabla 8 indica el porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación basado en la comunicación, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado. En el caso de la encuesta pre capacitación se considera un 24% en las respuestas del rango inadecuado, y un 76% de poco adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación se considera un 40% en las respuestas del rango poco adecuado y un 60% de adecuado.

Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 9

Comparación de encuesta pre y post de trabajo en equipo

Tabla cruzada de Trabajo en equipo					
		Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Total
Pre	fi	6	19	0	25
	% fi	24,0%	76,0%	0,0%	100,0%
Post	fi	0	8	17	25
	% fi	0,0%	32,0%	68,0%	100,0%

Tabla 9 indica el porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación basado en el trabajo en equipo, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado. En el caso de la encuesta pre capacitación se considera un 24% en las respuestas del rango inadecuado, y un 76% de poco adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación se considera un 32% en las respuestas del rango poco adecuado y un 68% de adecuado.

Determinar si el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la innovación del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 10

Comparación de encuesta pre y post de innovación

Tabla cruzada de innovación					
		Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Total
Pre	fi	8	17	0	25
	% fi	32,0%	68,0%	0,0%	100,0%
Post	fi	0	10	15	25
	% fi	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%

Tabla 10 indica el porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación basado en la innovación, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado. En el caso de la encuesta pre capacitación se considera un 32% en las respuestas del rango inadecuado, y un 68% de poco adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación se considera un 40% en las respuestas del rango poco adecuado y un 60% de adecuado.

Inferencia de resultados:



Figura 1

Comparación de capacitación de habilidades blandas pre y post encuesta

La figura 1 permite conocer la diferencia significativa entre la variable habilidades blandas en pre encuesta previa a la capacitación y la post encuesta; en el pre encuesta se visualiza una mediana de 75 en cambio en el post encuesta una mediana de 88, por ello el diagrama de caja y bigotes. En conclusión, el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 11

Rangos y Sig. Asintótica de habilidades blandas.

		Rangos			Z	Sig. asintótica(bilateral)
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
POSTVARIABLE - PREVARIABLE	Rangos negativos	2 ^a	2,50	5,00	-4,243 ^b	,000
	Rangos positivos	23 ^b	13,91	320,00		
	Empates	0 ^c				
	Total	25				

La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual de habilidades blandas se muestran diferencias significativas ($z = -4,243^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 23 de 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020.

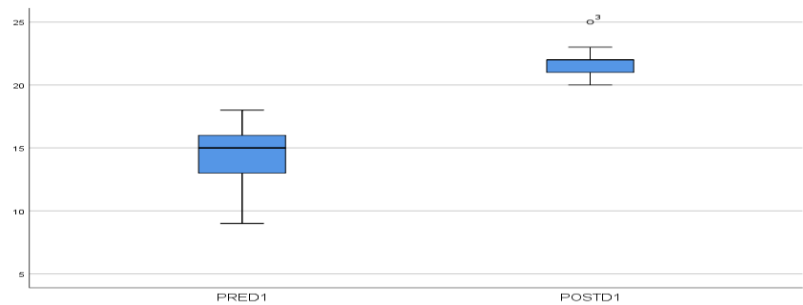


Figura 2

Comparación de capacitación de resolución de problemas pre y post encuesta

La figura 2 permite conocer la diferencia significativa entre la dimensión resolución de problemas en pre encuesta previa a la capacitación y la post encuesta; en el pre encuesta se visualiza una mediana de 15 en cambio en el post encuesta una mediana de 22, por ello el diagrama de caja y bigotes. En conclusión, el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 12

Rangos y Sig. Asintótica de resolución de problemas

		Rangos			Z	Sig. asintótica(bilateral)
		N	Rango promedio	Suma de rangos		
POSTVARIABLE - PREVARIABLE	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00	-4,381 ^b	,000

Rangos positivos	25 ^b	13,00	325,00
Empates	0 ^c		
Total	25		

La prueba de Wilcoxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después del programa de capacitación virtual de resolución de problemas se muestran diferencias significativas ($z = -4,381^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoró la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020.



Figura 3

Comparación de capacitación de comunicación pre y post encuesta

La figura 3 permite conocer la diferencia significativa entre la dimensión comunicación en pre encuesta previa a la capacitación y la post encuesta; en la pre encuesta se visualiza una mediana de 16 en cambio en el post encuesta una mediana de 22, por ello el diagrama de caja y bigotes. En conclusión, el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 13

Rangos y Sig. Asintótica de comunicación

Rangos						
		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica(bilateral)
POSTVARIABLE - PREVARIABLE	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00	-4,390 ^b	,000
	Rangos positivos	25 ^b	13,00	325,00		
	Empates	0 ^c				
	Total	25				

La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,390^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020.

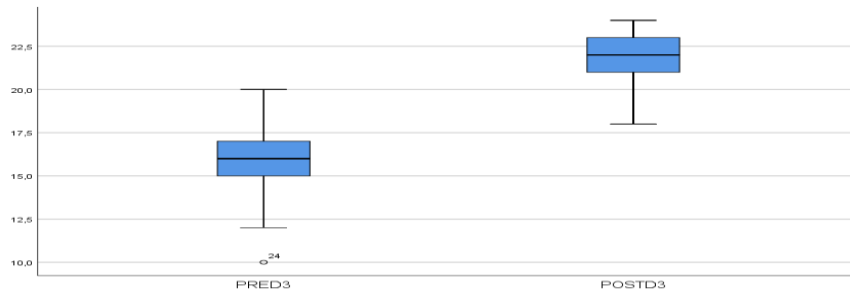


Figura 4

Comparación de capacitación de trabajo en equipo pre y post encuesta

La figura 4 permite conocer la diferencia significativa entre la dimensión trabajo en equipo en pre encuesta previa a la capacitación y la post encuesta; en el pre encuesta se visualiza una mediana de 16 en cambio en el post encuesta una mediana de 22, por ello el diagrama de caja y bigotes. En conclusión, el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 14

Rangos y Sig. Asintótica de trabajo en equipo

		Rangos				Sig. asintótica(bilat eral)
		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	
POSTVARIABLE - PREVARIABLE	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00	-4,295 ^b	,000
	Rangos positivos	24 ^b	12,50	300,00		
	Empates	1 ^c				
	Total	25				

La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,295^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 24 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020.



Figura 5

Comparación de capacitación de innovación pre y post encuesta

La figura 5 permite conocer la diferencia significativa entre la dimensión innovación en pre encuesta previa a la capacitación y la post encuesta; en el pre encuesta se visualiza una mediana de 16 en cambio en el post encuesta una mediana de 22, por ello el diagrama de caja y bigotes. En conclusión, el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora la innovación del colaborador en Mibanco, 2020.

Tabla 15

Rangos y Sig. Asintótica de innovación

Rangos						
		N	Rango promedio	Suma de rangos	Z	Sig. asintótica(bilateral)
POSTVARIABLE - PREVARIABLE	Rangos negativos	0a	,00	,00	-4,302b	,000
	Rangos positivos	24b	12,50	300,00		
	Empates	1c				
	Total	25				

La prueba de Wilcoxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,302b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 24 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en la innovación del colaborador en Mibanco, 2020.

IV. DISCUSIÓN

Con relación a la hipótesis general basado en las habilidades blandas que es: El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020. En base al porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación de habilidades blandas, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado, la encuesta pre capacitación de habilidades blandas se considera un 80% en las respuestas del rango poco adecuado, y un 20% de adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación habilidades blandas se considera un 4% en las respuestas del rango poco adecuado y un 96% de adecuado.

La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual de habilidades blandas se muestran diferencias significativas ($z = -4,243^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 23 de 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es por ello que se hará una comparación entre los resultados de la investigación sobre el programa de capacitación virtual basado en las habilidades blandas y los antecedentes nacionales e internacionales afianzados a las variables indicadas, el cual es indispensable para que los colaboradores influyan notablemente en la institución y resuelvan los conflictos de la mejor manera para un mejor desarrollo de las funciones en el día a día.

Coincidiendo con la conclusión de la investigación de Magro (2017) a pesar que refiere que las habilidades blandas son indispensables para una evaluación idónea a las personas, se procede con el estudio ya que actualmente no hay muchos trabajos similares que den énfasis a las habilidades blandas y su relación en las personas y su proceso de laboral, además se concluye que mediante un programa se verifican los resultados significativamente en relación a las habilidades blandas con respecto al nerviosismo que estos tienen; al estrés y a la atención a clases lo que determina que el programa es efectivo y se evalúan los instrumentos que se pretenden en la entidad; los que tienen relación con las dimensiones de la investigación ya que están afianzado el nerviosismo y el estrés a la resolución de problemas y la atención al problema de comunicación; por lo que el programa de capacitación que se realiza es fundamental para mejorar algunas de las dimensiones en el ámbito laboral, profesional y personal.

Así mismo guarda relación con la investigación de Gómez, Lozada & Gasca (2015) en el que se busca una evaluación sobre las habilidades blandas el cual es indispensable para un mejor desenvolvimiento en las personas por lo que de esta manera se considera importante los factores como comunicación y trabajo en equipo en el que se determina que contar con estas habilidades ayuda a la empresa a un mejor futuro y debe ser aplicado a todos los colaboradores de la institución sin importar el puesto que este tenga en la organización, de la misma forma que la presente tesis que tiene como dimensiones a la comunicación, resolución de problemas, trabajo en equipo e innovación; los que considera fundamentales para la mejora de las habilidades blandas en el colaborador de la empresa Mibanco.

Con respecto a la primera hipótesis específica basado en la resolución de problemas que es: El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020. En base al porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación basado en la resolución de problemas, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado, en el caso de la encuesta pre capacitación se considera un 36% en las respuestas del rango inadecuado, y un 64% de poco adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación se considera un 32% en las respuestas del rango poco adecuado y un 68% de adecuado.

La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4.381^b$, $p < 0.000$). Los rangos que se muestran positivos son 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoró la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es por ello que se hará una comparación entre los resultados de la investigación sobre el programa de capacitación virtual basado en las habilidades blandas y los antecedentes nacionales e internacionales afianzados a las variables indicadas.

Coincidiendo con la conclusión de la investigación de Hernández & Neri (2019) indican que lo que se busca en la investigación es el conocer lo que piensan las personas dentro de un centro educativo en la ciudad de México basado en las habilidades blandas que fueron obtenidas en su etapa estudiantil. Por consiguiente se obtuvo como resultado que un mayor porcentaje considera tienen iniciativa para resolución de conflictos, para comunicarse

eficazmente, para conocer la diferencia entre la vida personal y laboral, para estar actualizados en las últimas tecnologías y cursos que reflejen una mejora en todo ámbito de su vida, consideran que son capaces de vencer los retos impuestos de forma persuasiva y eficaz, indican que los errores no terminan hasta que sean corregidos, los estudiantes se empeñan en mejorar y reforzar todas las herramientas disponibles para una mejora que ayude en su ámbito profesional, similar a la actual investigación en la que se consideran la resolución de conflictos como fundamental para evitar discusiones o discrepancias y de esta manera sea posible llevar un ambiente laboral tranquilo y saludable en la institución.

A su vez se relaciona con la investigación de Rodríguez, Restrepo & Aranzazu (2016) los que consideran a la capacitación indispensable para el aprendizaje y refuerzo de resolver problemas lo cual tiene notable mejora tanto en varones como en mujeres y permite mejor enseñanza y seguimiento de la capacitación; sin dejar de realizarlo con todo colaborador de la organización porque aporta mayor destreza y dedicación en las funciones y genera un aumento de calidad por ende de ganancias en la organización; de la misma forma que la presente investigación en la cual se tiene como dimensión la resolución de conflictos ya que es fundamental el resolver problemas para llevar un día a día saludable y en coordinación de cada función para el logro de los objetivos en la empresa.

En cuanto a la segunda hipótesis específica basada en la comunicación que es: El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente la comunicación del colaborador, 2020. En base al porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación basado en la comunicación, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado; en el caso de la encuesta pre capacitación se considera un 24% en las respuestas del rango inadecuado, y un 76% de poco adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación se considera un 40% en las respuestas del rango poco adecuado y un 60% de adecuado.

La prueba de Wilcoxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,390^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es por ello que se hará una comparación entre los resultados de la investigación sobre el programa de

capacitación virtual basado en las habilidades blandas y los antecedentes nacionales e internacionales afianzados a las variables indicadas.

Coincidiendo con la conclusión de la investigación de Baluarte, Vidal, Delgado & Castro (2017) , quienes refieren que el nivel superior universitario debe contar con capacidades y habilidades, respecto a la ética profesional, comunicación el cual se use en el mundo para lograr un buen nivel de formación de profesionales y ciudadanos en esta nueva sociedad, como resultado el 100% de alumnos tuvo una respuesta favorable, el 80% se basa en la buena comunicación, el 72% en la redacción, el 90% en los esquemas de investigación, el 78% dedicados a la lectura, el 92% trabajos relacionados, 91% basados en la responsabilidad, el 86% basados en la creatividad, el 73% basados en la independencia de la persona, la retroalimentación en un 83%, 62% en exposiciones, la ética en un 77% , 83% en cumplir normas, el 88% el juicio ético y finalmente el 90% basado en evaluaciones, por lo que se logra la motivación propia al momento de adquirir habilidades y la redacción del mismo permite lograr los objetivos planteados desarrollando su pensamiento crítico, su sensibilidad ética, la habilidad de comunicación, y competencias de su formación. De la misma forma con la presente investigación ya que considera a la dimensión comunicación como factor indispensable para la mejora de las habilidades blandas y para ello la capacitación ayuda a reforzarla para que de esta manera la empresa Mibanco logre sus objetivos empresariales y además sea una ayuda en el día a día tanto en el ámbito profesional y personal del trabajador.

A su vez la investigación realizada por Salinas (2019) considera que una capacitación sobre las habilidades blandas mejora la comunicación de los colaboradores y esta al ser efectiva cumple con los objetivos propuestos, como resultado se determinó una aceptación positiva siendo valorado por los participantes en un 87% en escala del 0% al 100% lo que indica que una alta cantidad de personas en la institución consideran que la comunicación efectiva es indispensable para un mejor contacto con el cliente para un mejor proceso de venta e inclusive con los mismos compañeros pares o de mayores rangos para poder manejar ágilmente las actividades del día a día en la empresa.

Con respecto a la tercera hipótesis específica basada en el trabajo en equipo que es: El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020. En base al porcentaje de frecuencia de los rangos

en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación basado en el trabajo en equipo, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado; en el caso de la encuesta pre capacitación se considera un 24% en las respuestas del rango inadecuado, y un 76% de poco adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación se considera un 32% en las respuestas del rango poco adecuado y un 68% de adecuado.

La prueba de Wilcoxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,295^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 24 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es por ello que se hará una comparación entre los resultados de la investigación sobre el programa de capacitación virtual basado en las habilidades blandas y los antecedentes nacionales e internacionales afianzados a las variables indicadas.

Coincidiendo con la conclusión de la investigación de Barrón (2018) indica en su artículo que el objetivo es el de determinar la influencia de las habilidades blandas en el aula, mejorando los aspectos necesarios de los individuos como la comunicación, coordinación, trabajo en equipo; factores que se buscan mejorar y aplicar en una encuesta que dará resultados antes y después. Como resultado se da a conocer una mejora notable en trabajo en equipo, coordinación y comunicación del colaborador y en el centro educativo. De la misma forma que la presente investigación en donde se considera importante el trabajo en equipo basado en las habilidades blandas, el cual es indispensable para que los colaboradores se adapten rápidamente a la institución y haya un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Además, concuerda con lo que indican en su investigación García, Egoavil, Blas, Alvarado, Curioso, Zimic, Castagnetto, Lezcano, López & Cárcamo (2019), en el cual explica sobre una capacitación realizada a cincuenta y un alumnos en el cual se trabajó en equipo y fue satisfactorio puesto que se adaptaron rápidamente y el programa fue sostenible ya que cumplió con el objetivo de enseñanza y los participantes se adaptaron rápidamente a trabajar en conjunto lo que ayuda a lograr lo propuesto de manera más rápida y eficaz. De la misma forma que la presente investigación en donde se considera importante el trabajo en equipo basado en las habilidades blandas, el cual es indispensable para que los colaboradores se adapten rápidamente a la institución y haya un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica basada en la innovación que es: El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente la innovación del colaborador en Mibanco, 2020. En base al porcentaje de frecuencia de los rangos en cantidad y porcentaje en las encuestas pre y post de la capacitación basado en la innovación, en el cual los rangos son inadecuado, poco adecuado y adecuado; en el caso de la encuesta pre capacitación se considera un 32% en las respuestas del rango inadecuado, y un 6% de poco adecuado; en el caso de la encuesta post capacitación se considera un 40% en las respuestas del rango poco adecuado y un 60% de adecuado.

La prueba de Wilcoxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,302b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 24 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en la innovación del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Es por ello que se hará una comparación entre los resultados de la investigación sobre el programa de capacitación virtual basado en las habilidades blandas y los antecedentes nacionales e internacionales afianzados a las variables indicadas.

Coincidiendo con la conclusión de la investigación de Guerra (2019) acerca del artículo menciona que el objetivo principal es el de definir estrategias por lo que es indispensable conocer los conceptos de las habilidades blandas a estudiar con dimensiones innovación, trabajo en equipo, tolerancia; verificando distintas teorías organizacionales y sociales buscando practicar y fomentar aprendizaje con la información requerida en la educación superior y dando un plus con la innovación y originalidad de los colaboradores, por lo que como resultado coincide y tiene relación con la investigación y el antecedente; las cuales tienen como factor fundamental a la innovación, ya que buscan ambos que las personas y colaboradores tengan ideas creativas y originales, implementando en el caso de Mibanco ideas financieras innovadoras y en el caso del artículo que se tiene como antecedente el mejorar en las actividades de aprendizaje.

Además, se concuerda con la investigación de Baluarte, Vidal & Castro (2018) que realizaron una capacitación basada en habilidades blandas y sus experiencias en el cual mostraron que la innovación es parte fundamental para un mejor desenvolvimiento, el cual debe tener una secuencia lógica y criterio según lo solicitado, por lo que esta afianzado y

relacionado con una dimensión de la investigación sobre las habilidades blandas y en ambos casos se concluye la importancia que esta variable tiene con respecto a la mejora y desenvolvimiento de las personas o colaboradores de una institución. De la misma forma que la presente investigación en donde se considera importante la innovación basada en las habilidades blandas, el cual es indispensable para que los colaboradores influyan notablemente en la institución y den ideas creativas para un mejor desarrollo de las funciones en el día a día.

V. CONCLUSIONES

Luego del análisis de resultados de la investigación se determinaron las siguientes conclusiones:

Primera: En base a los resultados la prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual de habilidades blandas se muestran diferencias significativas ($z = -4,243^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 23 de 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual sostiene que el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020 es eficaz, lo que lo conlleva a mejorar como persona y relucir en distintas habilidades que se llevan a cabo en sus funciones diarias.

Segunda: La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,381^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoró la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual sostiene que el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020 es eficaz, lo que ayuda a que sea una persona tolerante y equitativa ante algún conflicto.

Tercera: La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,390^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 25 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual sostiene que el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020 es eficaz, lo que repercute en su comunicación efectiva y se logra comprender con mayor rapidez lo que trata de decir y esto le da facilidad en la venta de préstamos a los clientes.

Cuarta: La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,295^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 24 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual sostiene que el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020 es eficaz, el cual lo ayuda a ser líder en su organización, elaborando equipos, dando ideas, enseñando a tolerar opiniones y juntos lograr un mismo objetivo.

Quinta: La prueba de Wilconxon de los rangos indica que cuando se compara el antes con el después de la aplicación del programa de capacitación virtual se muestran diferencias significativas ($z = -4,302^b$, $p < 0,000$). Los rangos que se muestran positivos son 24 lo cual indica que la capacitación brindada si mejoro en la innovación del colaborador en Mibanco, 2020, en conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, la cual sostiene que el programa de capacitación virtual “Pachikuy” mejora significativamente la innovación del colaborador en Mibanco, 2020 es eficaz, el cual es un plus esencial en toda persona porque innovará en la mejora de sus procesos y ventas a los clientes en el día a día y planteará nuestras ideas a la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la dirección de recursos humanos realizar periódicamente programas de capacitación virtuales con el fin de mejorar las habilidades blandas en los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Segunda: Se sugiere a la dirección de recursos humanos realizar periódicamente programas de capacitación virtuales con el fin de mejorar la resolución de problemas en los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Tercera: Se recomienda a la dirección de recursos humanos realizar periódicamente programas de capacitación virtuales con el fin de mejorar la comunicación en los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Cuarta: Se sugiere a la dirección de recursos humanos realizar periódicamente programas de capacitación virtuales con el fin de mejorar el trabajo en equipo en los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

Quinta: Se recomienda a la dirección de recursos humanos realizar periódicamente programas de capacitación virtuales con el fin de mejorar la innovación en los colaboradores para un mejor desenvolvimiento en sus funciones.

REFERENCIAS

- American Management Association (2012). *Critical Skills Survey*, United States. Obtenido de <https://www.amanet.org/assets/1/6/2012-critical-skills-survey.pdf>
- Araos, R. (2012). *Kallpa Generación*, UNICEF, Perú.
- Ascue, E (2014). *Propuesta de mejora para una empresa dedicada a la evaluación y capacitación en habilidades blandas según a NTP ISO 9001: 2009*. Universidad Nacional Agraria la Molina, Perú.
- Baluart, C., Vidal, E., Delgado, L., Castro, E. (2017). *Integrating soft skills: Writing, communication and ethics in the curriculum of the System Engineering Professional School – UNAS*. San Agustin National University, Perú. Digital Object Identifier (DOI): <http://laccei.org/LACCEI2017-BocaRaton/meta/FP141.html>
- Baluart, C., Vidal, E., Castro, E. (2018). *Validation of Soft Skills in the courses of the Curriculum of the Professional School of Systems Engineering-UNAS*. San Agustin National University, Perú. Digital Object Identifier (DOI): <http://laccei.org/LACCEI2018-Lima/meta/FP97.html>
- Barragán, (2019). *Nuevas tecnologías, para fomentar la capacitación en el empleo y las habilidades blandas*. Tecnológico de Monterrey, Mexico.
- Barrón, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017*. Universidad César Vallejo, Perú.
- British Counsil (2016). *Opening a world with power: Soft skills for learning, work and society*. Recuperado de: https://www.britishcouncil.pe/sites/default/files/habilidades_blandas_spanish_core_skills_brochure_final.pdf

- Caballo, V (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. España: Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Cáceres, A. (2016). *Estas son las cinco habilidades blandas para obtener un buen empleo*. Recuperado en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-cinco-habilidadesblandas-obtener-buen-148690>
- Calderón, J (2010). *Metodología de la investigación científica en postgrado*. Registro de Propiedad Intelectual de Safe Creative, Perú.
- Carhuancho, I., Nolasco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Carrasco, D. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Cimatti, B. (2015). *Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of 21 organizations and enterprises*. Recuperado de: <http://www.ijqr.net/journal/v10-n1/5.pdf>
- Coello, E; Blanco, N & Reyes, Y. (2012). *Los paradigmas cuantitativos y cualitativos en el conocimiento de las ciencias médicas con enfoque filosófico-epistemológico*. EDUMECENTRO, 4(2), 137-146. Recuperado en 25 de julio de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742012000200017&lng=es&tlng=es.
- Cota, J & Rivera, J (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Argentina.
- De la Riva, M. (2019). *Importancia de las habilidades personales blandas (soft skills) en el ámbito de las organizaciones*. Universidad Pontificia, España.

- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial E-Learning S.L, España. Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial E-Learning S.L, España.
- Gangoso, Z. (2016). *Investigaciones en resolución de problemas en ciencias*. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- García, P., Egoavil, M., Blas, M., Alvarado, E., Curioso, W., Zimic, M., Castagnetto, J., Lescano, A., Lopez, D. & Cárcamo, C. (2015). *Development and institutionalization of the first online certificate and master program of biomedical informatics in global health in Perú*. Peruvian Journal of Experimental Medicine and Public Health. Cayetano Heredia Peruvian University, Perú. Digital Object Identifier (DOI): http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200022&lng=es&tlng=es.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Kairós S.A, Barcelona.
- Gómez, M., Losada, B. & Gasca, G. (2015). *Propuesta de evaluación de habilidades blandas en ingeniería de software a través de proyectos universidad - empresa*. Revista Educación En Ingeniería. Universidad de Medellín, Colombia. Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.26507/rei.v10n19.549>
- Granda, G (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. Universidad Simón Bolívar, Ecuador.
- Guerra, S. (2019). *A panoramic review of soft skills training in university students*. Minuto de Dios University Corporation, Colombia. Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Hellriegel, D & Solum, J (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, M. (2018). *Plan de formación docente para el diseño y ejecución de proyectos de aprendizaje*. Multiciencias, Venezuela.

- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Edamsa Impresiones.
- Hurrell, S., Scholarios, D. & Thompson P. (2012) *More than a 'Humpty Dumpty' Term: Strengthening the Conceptualization of Soft Skills*, Economic and Industrial Democracy.
- James, R. & James, M. (2004). *Teaching career and technical skills in a "mini" business world*. Business Education Forum.
- Keerthana, B. (2015). *Factors Affecting Acquisition of Soft Skills and the Level of Soft Skills Among University Undergraduates (With Special Reference to Management Students of Rajarata. University of Sri Lanka)*. Recuperado de: <http://repository.rjt.ac.lk:8080/bitstream/handle/123456789/740/538-545.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lacalle, G., Caldas, E. & Reyes (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España: Editex.
- Londoño, M (2012). *No sin mi cliente. Gestión de quejas y reclamaciones*. Madrid: FC Editorial.
- Magro, G. (2017). *Effects and mediation of a soft skills program through the development of cognition incorporated in university students*. Continental University, Perú.
- Digital Object Identifier (DOI): <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/532>
- Meroff, C. (2019, 10). *The importance of soft skills over hard skills. HMC Sales, Marketing and Alliances Excellence Essentials*. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2308197285?accountid=43847>
- Muñoz, A & Delgado J. (2019). *Desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes pertenecientes a la Generación Z*. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

- Neri, J. & Hernández, C. (2019). *Young University Students of Engineering and Their Perception of Soft Skills*. Iberoamerican Magazine for Educational Research and Development, National Polytechnic Institute., Mexico.
Digital Object Identifier (DOI): <https://orcid.org/0000-0002-8352-3944>
- Ortega, C. (2017). *Desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas*. Universidad Ecotec, Ecuador.
- Ortega, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. Banco de Desarrollo de América Latina y el Diálogo.
- Ortega, Febles & Estrada (2016). *A Strategy towards the Formation of Soft Competences since Early Ages*. *Cuban Journal of Higher Education*, Retrieved on http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000200003&lng=es&tlng=es.
- Parra, C & Rodríguez, F (2015). *Training and its effect in quality management in organizations*. *Journal of investigation, development and innovation*. Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Perreault, H. (2004). *Business educators can take a leadership role in character education*. Business Education Forum.
- Ramos, J (2012). *Inclusión/exclusión: una unidad de la diferencia constitutiva de los sistemas sociales*. *Ibero fórum*. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2110/211026873003>
- Rodríguez, H., Restrepo, L. & Aranzazu, D. (2016). *Development of digital skills for implementation of learning virtual environments in university teaching*. Sophia, Colombia.
Digital Object Identifier (DOI): <https://dx.doi.org/10.18634/sophiaj.12v.2i.561>

- Salinas, H. (2019). *Teacher Training of the Institutional Program of Tutorials in a Virtual Learning Environment*. Iberoamerican Magazine for Educational Research and Development. Autonomous University of Carmen, Mexico.
Digital Object Identifier (DOI): <https://dx.doi.org/10.23913/ride.v9i18.410>
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: consensos y Disensos*. Universidad Andina del Cuzco, Perú.
Recuperado en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Silva, J (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara*. UNASA, Arequipa.
- Stephen, P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Ed. México: Naucalpan de Juárez.
- Tito, M & Serrano, B (2016). *Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano*. INNOVA Research Journal, Ecuador. Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.33890/innova.v1.12.2016.81>
- Tobar, R. (2012). *Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Vera, M. (2016). *Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado*. Recuperado de: <http://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137>
- Wheeler, R. (2016). *Soft Skills - The Importance of Cultivating Emotional Intelligence*. Recuperado de: https://scholarship.law.bu.edu/faculty_scholarship/13
- Wong, C (2015). Plan de desarrollo de las personas del MINEDU Pdp-2015. Resolución Ministerial N° 301-2015, Perú.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TÍTULO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN VIRTUAL "PACHIKUY" PARA MEJORAR LAS HABILIDADES BLANDAS DEL COLABORADOR EN MIBANCO, 2020.								
AUTOR: ANTHONY CÉSAR ALARCÓN YAURI								
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	Variables e indicadores					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		NIVEL Y RANGO
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Resolución de problemas	Pensamiento crítico	1,2,3,4,5	Escala de Likert	(5) Muy de acuerdo	Inadecuado: 0-54 Poco adecuado: 55-81 Adecuado: 82-100
¿Cómo el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020?	Determinar si el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020.	El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020.						
Problema Específico:	Objetivo Específico:	Hipótesis Específico	Comunicación	Manejo de conflictos	6,7,8,9,10	Escala de Likert	(4) De acuerdo	
¿Cómo el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020?	Determinar si el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020.	El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente la resolución de problemas del colaborador en Mibanco, 2020.						

¿Cómo el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020	Determinar si el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora la comunicación del colaborador en Mibanco, 2020.	El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente la comunicación del colaborador, 2020.	Trabajo en equipo	Cooperación	11,12,13,14,15	(3) Neutro
¿Cómo el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020?	Determinar si el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020.	El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente el trabajo en equipo del colaborador en Mibanco, 2020.				
¿Cómo el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora la innovación del colaborador en Mibanco, 2020?	Determinar si el programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora la innovación del colaborador en Mibanco, 2020.	El programa de capacitación virtual "Pachikuy" mejora significativamente la innovación del colaborador en Mibanco, 2020.	Innovación	Creatividad	16,17,18,19,20	(2) En desacuerdo
NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		Técnicas:	(1) Muy en desacuerdo
Enfoque: Cuantitativo	Diseño: Pre experimental	Población: 250 colaboradores				
Tipo: Aplicado	Método: Hipotético Deductivo	Tamaño de muestra: 25 colaboradores	Variable:	Habilidades blandas		
Nivel: Explicativo		Muestreo: No probabilístico por conveniencia	Instrumentos:	Cuestionario		

Nota: Elaboración propia

Anexo 2

Instrumentos

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES – VARIABLE: HABILIDADES BLANDAS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Resolución de problemas	Pensamiento crítico	1,2,3,4,5	Inadecuado: 0 - 14 Poco adecuado: 15 - 21 Adecuado: 22 - 25
Comunicación	Manejo de conflictos	6,7,8,9,10	Inadecuado: 0 - 14 Poco adecuado: 15 - 21 Adecuado: 22 - 25
Trabajo en equipo	Cooperación	11,12,13,14,15	Inadecuado: 0 - 14 Poco adecuado: 15 - 21 Adecuado: 22 - 25
Innovación	Creatividad	16,17,18,19,20	Inadecuado: 0 - 14 Poco adecuado: 15 - 21 Adecuado: 22 - 25

Nota: Elaboración propia.

Nº	Dimensiones
	Dimensión 1: Resolución de problemas
1	El pensamiento crítico se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.
2	Se mide el pensamiento crítico durante la revisión anual de desempeño.
3	La organización hace un esfuerzo por evaluar el pensamiento crítico al contratar nuevos empleados.
4	Cree que el pensamiento crítico está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.
5	A medida que la economía mejora, es importante el pensamiento crítico para ayudar a hacer crecer la organización.
	Dimensión 2: Comunicación
6	El manejo de conflictos se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.
7	Se mide el manejo de conflictos durante la revisión anual de desempeño.
8	La organización hace un esfuerzo por evaluar el manejo de conflictos al contratar nuevos empleados.
9	Cree que la el manejo de conflictos está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.
10	A medida que la economía mejora, es importante el manejo de conflictos para ayudar a hacer crecer la organización.
	Dimensión 3: Trabajo en equipo
11	La cooperación se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.
12	Se mide la cooperación durante la revisión anual de desempeño.
13	La organización hace un esfuerzo por evaluar la cooperación al contratar nuevos empleados.
14	Cree que la cooperación está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.
15	A medida que la economía mejora, es importante la cooperación para ayudar a hacer crecer la organización.
	Dimensión 4: Innovación
16	La creatividad se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.
17	Se mide la creatividad durante la revisión anual de desempeño.
18	La organización hace un esfuerzo por evaluar la creatividad al contratar nuevos empleados.
19	Cree que la creatividad está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.
20	A medida que la economía mejora, es importante la creatividad para ayudar a hacer crecer la organización.

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3

Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Resolución de problemas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El pensamiento crítico se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
2	Se mide el pensamiento crítico durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		
3	La organización hace un esfuerzo por evaluar el pensamiento crítico al contratar nuevos empleados.	x		x		x		
4	Cree que el pensamiento crítico está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x		
5	A medida que la economía mejora, es importante el pensamiento crítico para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x		
	Dimensión 2: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El manejo de conflictos se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
7	Se mide el manejo de conflictos durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		
8	La organización hace un esfuerzo por evaluar el manejo de conflictos al contratar nuevos empleados.	x		x		x		
9	Cree que la el manejo de conflictos está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x		
10	A medida que la economía mejora, es importante el manejo de conflictos para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x		
	Dimensión 3: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La cooperación se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
12	Se mide la cooperación durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		

13	La organización hace un esfuerzo por evaluar la cooperación al contratar nuevos empleados.	x		x		x		
14	Cree que la cooperación está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x		
15	A medida que la economía mejora, es importante la cooperación para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x		
	Dimensión 4: Innovación	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La creatividad se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
17	Se mide la creatividad durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		
18	La organización hace un esfuerzo por evaluar la creatividad al contratar nuevos empleados.	x		x		x		
19	Cree que la creatividad está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x		
20	A medida que la economía mejora, es importante la creatividad para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x		

Observaciones: Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Bravo Orellana Miriam - **DNI:** 10468799

Especialidad del validador: Mg. en Ingeniería Industrial, diplomado en Educación superior.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

28 de Mayo del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Resolución de problemas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El pensamiento crítico se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
2	Se mide el pensamiento crítico durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
3	La organización hace un esfuerzo por evaluar el pensamiento crítico al contratar nuevos empleados.	X		X		X		
4	Cree que el pensamiento crítico está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
5	A medida que la economía mejora, es importante el pensamiento crítico para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		
	Dimensión 2: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El manejo de conflictos se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
7	Se mide el manejo de conflictos durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
8	La organización hace un esfuerzo por evaluar el manejo de conflictos al contratar nuevos empleados.	X		X		X		
9	Cree que la el manejo de conflictos está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
10	A medida que la economía mejora, es importante el manejo de conflictos para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		
	Dimensión 3: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La cooperación se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
12	Se mide la cooperación durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
13	La organización hace un esfuerzo por evaluar la cooperación al contratar nuevos empleados.	X		X		X		

14	Cree que la cooperación está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
15	A medida que la economía mejora, es importante la cooperación para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		
Dimensión 4: Innovación		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La creatividad se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
17	Se mide la creatividad durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
18	La organización hace un esfuerzo por evaluar la creatividad al contratar nuevos empleados.	X		X		X		
19	Cree que la creatividad está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
20	A medida que la economía mejora, es importante la creatividad para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chantal Jara Aguirre - DNI: 25451905

Especialidad del validador: Dr. Gestión educacional.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

28 de mayo del 2020



Firma del Experto Informante.

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
Economista
CEL. 97 7987

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Resolución de problemas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El pensamiento crítico se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
2	Se mide el pensamiento crítico durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
3	La organización hace un esfuerzo por evaluar el pensamiento crítico al contratar nuevos empleados.	X		X		X		
4	Cree que el pensamiento crítico está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
5	A medida que la economía mejora, es importante el pensamiento crítico para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		
	Dimensión 2: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El manejo de conflictos se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
7	Se mide el manejo de conflictos durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
8	La organización hace un esfuerzo por evaluar el manejo de conflictos al contratar nuevos empleados.	X		X		X		
9	Cree que la el manejo de conflictos está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
10	A medida que la economía mejora, es importante el manejo de conflictos para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		
	Dimensión 3: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La cooperación se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
12	Se mide la cooperación durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
13	La organización hace un esfuerzo por evaluar la cooperación al contratar nuevos empleados.	X		X		X		

14	Cree que la cooperación está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
15	A medida que la economía mejora, es importante la cooperación para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		
Dimensión 4: Innovación		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La creatividad se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
17	Se mide la creatividad durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
18	La organización hace un esfuerzo por evaluar la creatividad al contratar nuevos empleados.	X		X		X		
19	Cree que la creatividad está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
20	A medida que la economía mejora, es importante la creatividad para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		

Observaciones: Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Genebrardo Mejía Montenegro - **DNI:** 09797698

Especialidad del validador: Dr. Gestión educacional.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

28 de mayo del 2020


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Resolución de problemas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El pensamiento crítico se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
2	Se mide el pensamiento crítico durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		
3	La organización hace un esfuerzo por evaluar el pensamiento crítico al contratar nuevos empleados.	x		x		x		
4	Cree que el pensamiento crítico está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x		
5	A medida que la economía mejora, es importante el pensamiento crítico para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x		
	Dimensión 2: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El manejo de conflictos se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
7	Se mide el manejo de conflictos durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		
8	La organización hace un esfuerzo por evaluar el manejo de conflictos al contratar nuevos empleados.	x		x		x		
9	Cree que la el manejo de conflictos está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x		
10	A medida que la economía mejora, es importante el manejo de conflictos para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x		
	Dimensión 3: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La cooperación se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
12	Se mide la cooperación durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		

13	La organización hace un esfuerzo por evaluar la cooperación al contratar nuevos empleados.	X		X		X		
14	Cree que la cooperación está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
15	A medida que la economía mejora, es importante la cooperación para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		
Dimensión 4: Innovación		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La creatividad se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	X		X		X		
17	Se mide la creatividad durante la revisión anual de desempeño.	X		X		X		
18	La organización hace un esfuerzo por evaluar la creatividad al contratar nuevos empleados.	X		X		X		
19	Cree que la creatividad está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	X		X		X		
20	A medida que la economía mejora, es importante la creatividad para ayudar a hacer crecer la organización.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra/ Mg: Dra. Jessica Pacheco Garay

DNI: 00370757

Especialidad del validador: Metadología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 05 del 2020

Dra. Jessica Pacheco Garay
 CRRP 0300370757

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES BLANDAS

Nº	Dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Dimensión 1: Resolución de problemas	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El pensamiento crítico se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
2	Se mide el pensamiento crítico durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		
3	La organización hace un esfuerzo por evaluar el pensamiento crítico al contratar nuevos empleados.	x		x		x		
4	Cree que el pensamiento crítico está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x		
5	A medida que la economía mejora, es importante el pensamiento crítico para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x		
	Dimensión 2: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El manejo de conflictos se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
7	Se mide el manejo de conflictos durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		
8	La organización hace un esfuerzo por evaluar el manejo de conflictos al contratar nuevos empleados.	x		x		x		
9	Cree que la el manejo de conflictos está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x		
10	A medida que la economía mejora, es importante el manejo de conflictos para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x		
	Dimensión 3: Trabajo en equipo	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La cooperación se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x		
12	Se mide la cooperación durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x		

13	La organización hace un esfuerzo por evaluar la cooperación al contratar nuevos empleados.	x		x		x	
14	Cree que la cooperación está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x	
15	A medida que la economía mejora, es importante la cooperación para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x	
	Dimensión 4: Innovación	Si	No	Si	No	Si	No
16	La creatividad se ha articulado dentro de la organización como prioridad para el desarrollo.	x		x		x	
17	Se mide la creatividad durante la revisión anual de desempeño.	x		x		x	
18	La organización hace un esfuerzo por evaluar la creatividad al contratar nuevos empleados.	x		x		x	
19	Cree que la creatividad está adquiriendo una importancia relativa en el entorno empresarial.	x		x		x	
20	A medida que la economía mejora, es importante la creatividad para ayudar a hacer crecer la organización.	x		x		x	

Observaciones: Ninguno.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carlos Germán Castagnola Sánchez.

DNI: 06276084.

Especialidad del validador: Doctor en Administración de la Educación, Psicólogo.

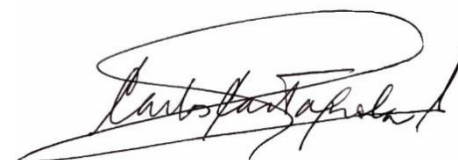
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

28 de mayo del 2020



Firma del Experto Informante.

Anexo 4

Prueba Piloto – Fiabilidad

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	2	5	4	4	3	2	5
2	4	4	3	2	4	4	4	3	1	4	4	5	2	5	4	4	3	5	4	3
3	4	5	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5
6	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5
7	4	3	2	3	4	3	2	2	5	4	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
10	4	4	3	4	5	3	2	4	4	5	5	3	2	4	5	4	3	4	4	4
11	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5
12	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
14	2	2	2	1	4	4	3	3	4	4	4	2	1	2	4	4	1	2	1	5
15	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	5	1	4	4	4	5	3	4	4	4
16	5	3	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4
17	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2
20	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4

21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3
23	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
24	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
25	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	2	2	2	5	5	3	2	2	5	5	3	2	2	5	5	3	2	2	5	5
27	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5

Nota: Elaboración propia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,928	,928	20

Nota: Elaboración propia

Se realiza un piloto acerca de las habilidades blandas con lo que a través del SPSS se tiene el alfa de cronbach de la encuesta es de 0.928 con un total de 20 preguntas y 25 participantes, cantidad idéntica de la muestra de las encuestas pre y post.

Anexo 5

Pre encuesta habilidades blandas

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3
2	4	3	1	2	2	2	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	2
3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	3
4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
5	4	3	3	4	4	3	2	3	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	3
6	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	2	2
7	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4
8	4	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	2	2	1	1	4	1
9	1	2	3	4	1	2	2	3	4	1	2	3	4	1	2	4	3	2	4	3
10	4	2	1	4	4	3	5	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	3
11	4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	4
12	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
13	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
14	4	3	1	1	2	2	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
15	2	2	2	2	1	2	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4
17	4	3	3	4	2	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	4	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	1	3	2	4	4	2	3	3	4
19	4	2	2	2	5	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	5
20	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	4	2	4
21	4	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	2
22	2	2	3	3	3	2	4	2	1	1	5	2	3	4	2	3	4	3	3	4

23	2	2	3	3	4	4	1	1	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	4	3
24	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3
25	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3

Nota: Elaboración propia

Anexo 6

Post encuesta habilidades blandas

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4
2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
6	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4
7	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
8	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
9	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
10	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
11	2	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
12	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
13	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
14	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5
16	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
17	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5

18	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
19	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
20	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
21	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
22	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
23	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4
25	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5

Nota: Elaboración propia

Anexo 7

Aplicación

Horario de capacitación virtual “Pachikuy” sobre las habilidades blandas del colaborador:

OBJETIVO GENERAL: Conocer qué es Resolución de problemas, cuáles son sus principales características y cómo manejarlo.				
Día 1 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
30 min	Conocer al facilitador e integrantes del equipo, la dinámica de trabajo y los objetivos del curso	Introducción: Bienvenida Presentación de los facilitador	Bienvenida Presentación del facilitador Establecimiento de reglas	Zoom
30 min	Conocer que es un problema	¿Qué es un problema?	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
40 min	Conocer el ciclo del problema	Detalle del ciclo del problema	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Conocer sobre el pensamiento crítico, además de tener conocimiento sobre su importancia y como poder ejercitarlo.				
Día 2 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
30 min	Conocer sobre de que trata el pensamiento crítico	¿Qué es un pensamiento crítico?	Exposición oral	Zoom
30 min	Conocer como poder ejercitar el pensamiento crítico	¿Cómo ejercitar el pensamiento crítico?	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
40 min	Conocer sobre la importancia del pensamiento crítico	Importancia del pensamiento crítico	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Poner en práctica lo aprendido sobre resolución de problema y pensamiento crítico.				
Día 3 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Se da a conocer sobre casuística a desarrollar	Casuística Resolución de problemas	Conocer el proceso de cómo desarrollar casuística	Zoom
45 min	Proponer en equipos soluciones a la casuística planteada	Trabajo en equipo	Discusión de los participantes	Zoom por equipos
30 min	Dar a conocer soluciones propuestas a la casuística	Exposición de soluciones.	Exposición de un representante de los equipos, brindando solución acordada.	Zoom por equipos
30 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Conocer sobre la comunicación y su impacto.

Día 4 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Conocer sobre la comunicación	Definición de la comunicación	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
30 min	Conocer sobre los tipos de comunicación	Detalle de los tipos de comunicación que existen	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
15 min	Conocer sobre los elementos de la comunicación	Detallar los elementos de la comunicación	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre las funciones de la comunicación	Detallar las funciones de la comunicación y entrar a detalle en cada uno	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre la importancia de la comunicación	¿Por qué es importante comunicarnos?	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Conocer como poder manejar un conflicto de la mejor manera pudiendo identificar las causas y tipos.

Día 5 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Conocer la definición de un manejo de conflictos	¿Qué es manejo de conflictos?	Exposición oral	Zoom
15 min	Conocer las razones que existes para el inicio de un conflicto	¿Cómo se da inicio a un conflicto?	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre las causas de un conflicto	Importancia del pensamiento crítico	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre los tipos de conflictos	Identificar los distintos tipos de conflictos	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre las estrategias para poder tener un buen manejo de conflictos	Conocer las estrategias para favorecer el manejo de conflictos	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
15 min	Conocer las características de conflictos	Identificar las ventajas del buen negociador	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
15 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Poner en práctica lo aprendido sobre comunicación y manejo de conflictos.

Día 6 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Se da a conocer sobre casuística a desarrollar	Casuística Comunicación y manejo de conflictos	Conocer el proceso de cómo desarrollar casuística	Zoom
45 min	Proponer en equipos soluciones a la casuística planteada	Trabajo en equipo	Discusión de los participantes	Zoom por equipos
30 min	Dar a conocer soluciones propuestas a la casuística	Exposición de soluciones.	Exposición de un representante de los equipos, brindando solución acordada.	Zoom por equipos
30 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Conocer sobre el trabajo en equipo y su impacto.				
Día 7 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Conocer sobre el trabajo en equipo	Definición de trabajo en equipo	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
30 min	Conocer las características del trabajo en equipo	Características de trabajo en equipo	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
15 min	Conocer las claves para trabajar en equipo	Claves para trabajar en equipo	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre el trabajo en equipo de lideres	Líder en trabajo en equipo	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre la importancia del trabajo en equipo	Importancia de trabajo en equipo	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Conocer lo principal de la cooperación relacionado a las habilidades blandas.

Día 8 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Conocer la definición de cooperación	¿Qué es la cooperación?	Exposición oral	Zoom
15 min	Conocer las razones que existen para la cooperación	Razones para cooperar	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre las causas de la cooperación	Importancia de la cooperación	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre los tipos de cooperación	Identificar los distintos tipos de cooperación	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre las estrategias de cooperación	Estrategias de cooperación	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
15 min	Conocer las características de la cooperación	Identificar las características de cooperación	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
15 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Poner en práctica lo aprendido sobre el trabajo en equipo y cooperación

Día 9 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Se da a conocer sobre casuística a desarrollar	Casuística trabajo en equipo y cooperación	Conocer el proceso de cómo desarrollar casuística	Zoom
45 min	Proponer en equipos soluciones a la casuística planteada	Trabajo en equipo	Discusión de los participantes	Zoom por equipos
30 min	Dar a conocer soluciones propuestas a la casuística	Exposición de soluciones.	Exposición de un representante de los equipos, brindando solución acordada.	Zoom por equipos
30 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Conocer acerca de la innovación

Día 10 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Conocer sobre la innovación	Definición de la innovación	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
30 min	Conocer sobre los tipos de innovación	Detalle de los tipos de innovación que existen	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
15 min	Conocer sobre los elementos de la innovación	Detallar los elementos de la innovación	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre las funciones de la innovación	Detallar las funciones de la innovación y entrar a detalle en cada uno	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre la importancia de la innovación	¿Por qué es importante la innovación?	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Conocer acerca de la creatividad

Día 11 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
20 min	Conocer la definición de la creatividad	¿Qué es creatividad?	Exposición oral	Zoom
20 min	Conocer sobre causas de creatividad	Importancia de la creatividad	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer tipos de creatividad	Identificar los tipos de creatividad	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer sobre las estrategias para poder tener creatividad	Conocer las estrategias para favorecer la creatividad	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Conocer las características de la creatividad	Identificar las ventajas de la creatividad	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom Pizarra virtual
20 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

OBJETIVO GENERAL: Poner en práctica lo aprendido sobre innovación y creatividad				
Día 12 Horario	Objetivo de la unidad Al concluir cada módulo los participantes podrán:	Contenidos (temas y subtemas)	Estrategias de enseñanza- aprendizaje	Material
15 min	Se da a conocer sobre casuística a desarrollar	Casuística Innovación y creatividad	Conocer el proceso de cómo desarrollar casuística	Zoom
45 min	Proponer en equipos soluciones a la casuística planteada	Innovación	Discusión de los participantes	Zoom por equipos
30 min	Dar a conocer soluciones propuestas a la casuística	Exposición de soluciones.	Exposición de un representante de los equipos, brindando solución acordada.	Zoom por equipos
30 min	Aclarar dudas de la sesión y tener una visión general del curso	Evaluación y cierre	Exposición oral y participación de los integrantes	Zoom

Desarrollo de las sesiones de la capacitación virtual “Pachikuy” sobre las habilidades blandas del colaborador:

SESIÓN 1

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

INTRODUCCIÓN

Bienvenida: El facilitador de la organización da la bienvenida a los colaboradores y explicará el tiempo de duración y detalles de la capacitación el cual se desarrolla en aplicativo ZOOM.

Establecimiento de reglas: El facilitador indica al grupo las reglas para el buen funcionamiento de la capacitación, indica que todos deben de tomar nota de lo explicado, además indica que deben de tener cámara activa durante el desarrollo de toda la sesión y tener en silencio el audio para que no se tengan interrupciones, pero pueden consultar en el momento que deseen con la opción de “levantar mano”.

¿QUÉ ES UN PROBLEMA?

Facilitador consulta a los colaboradores ¿Que es un problema? y apunta en pizarra virtual las ideas fuerza que obtiene de la información que le indican, luego analiza lo escrito en pizarra y luego con lo proyectado se obtiene una definición final y más clara.

EL CICLO DEL PROBLEMA

Facilitador explica que al aparecer un problema existe un ciclo para poder darle solución, en cada paso del ciclo entra a detalle e interactúa con los capacitados consultándoles ¿Qué piensan ustedes que sucede en esta parte del ciclo? Trabaja con la pizarra virtual para tomar los apuntes de las ideas fuerza y de esta forma cada punto queda más claro.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 2

PENSAMIENTO CRÍTICO

DEFINICIÓN

Facilitador consulta a los capacitados ¿Cuáles son sus opiniones sobre pensamiento crítico? Y utiliza pizarra virtual para apuntar ideas fuerza, luego muestra la definición y explica a los colaboradores la importancia de ello.

¿CÓMO EJERCITAR EL PENSAMIENTO CRÍTICO?

Facilitador indica que hay formas de que cada uno puede ejercitar su pensamiento crítico con ejercicios simples, los indica y da ejemplos de cómo poder hacerlos, e invita a los colaboradores a que hagan un pequeño ejercicios y facilitador da las indicaciones, salen 3 personas a indicar como realizaron los ejercicios.

IMPORTANCIA DEL PENSAMIENTO CRÍTICO

Facilitador da indicaciones sobre la importancia del pensamiento crítico ya que es necesario para poder tener soluciones a los problemas que se pueden presentar en todos los frentes, entonces explica que esta habilidad es necesaria y hace un autoanálisis en cada uno de los capacitados.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 3

CASUÍSTICA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

CASUÍSTICA

Facilitador forma equipos de 5 integrantes y los pone en privado y asigna el mismo problema empresarial a todos los equipos, el objetivo es que realicen el ciclo del problema concluyendo con la solución desarrollando su pensamiento crítico. Durante el desarrollo van a tener apoyo de Facilitador, quien lo guiará. Al final cada equipo va a exponer la solución que plantean y los demás equipos cuestionaran planteamiento y así realizar un debate. Al final todos los equipos elegirán la mejor propuesta de solución.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 4

COMUNICACIÓN

DEFINICIÓN

Facilitador consulta a los capacitados ¿Qué es la comunicación? Y utiliza pizarra virtual para apuntar ideas fuerza, luego muestra la definición y explica a los colaboradores la importancia de ello.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Facilitador explica los 2 tipos de comunicación que existe y marca las diferencias entre ambas, y además da ejemplos de ambas para que la información quede clara, solicita a los capacitados, que puedan dar ejemplos de comunicación e indique el tipo.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Facilitador indica cuales son los elementos de la comunicación indicando la importancia de cada uno y cuál es su función en el proceso de comunicación.

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Facilitador explica las funciones que tiene la comunicación en el día a día y los distintos tipos de enfoques que los caracteriza.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

Facilitador pregunta a los capacitados ¿Por qué es importante comunicarnos? anotando en pizarra virtual las opiniones y obteniendo así una idea clara, refuerza esta definición con información proyectada.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 5

MANEJO DE CONFLICTOS

DEFINICIÓN

Facilitador consulta a los capacitados ¿Qué es manejo de conflictos para ustedes? Y utiliza pizarra virtual para apuntar ideas fuerza, luego muestra la definición y explica a los colaboradores la importancia de ello.

RAZONES PARA EL COMIENZO DE UN CONFLICTO

Facilitador hace preguntas a los capacitados sobre este tema y los participantes dan sus ideas que son apuntadas por facilitador en pizarra virtual, lo apuntado es comparado con diapositiva para poder aclarar definiciones.

CAUSAS DE UN CONFLICTO

Facilitador explica cuáles son las causas que pueden provocar conflictos y da ejemplos de cada punto e invita a los capacitados para que puedan dar ejemplos según su experiencia.

TIPOS DE CONFLICTOS

Facilitador muestra y explica cada tipo de conflictos que existen para que los capacitados puedan identificarlos y en base a ellos poder establecer técnicas para un correcto manejo.

ESTRATEGIAS PARA FAVORECER EL MANEJO DE CONFLICTOS

Facilitador explica las posibles estrategias que pueden utilizar al momento de afrontar un conflicto, consulta a los participantes para que ejemplifiquen cada estrategia si ocurriera.

CARACTERÍSTICAS DEL BUEN NEGOCIADOR

Facilitador muestra el perfil que debe de tener un apersona que debe de tener un buen negociador que saldría airoso en un conflicto (ganar – ganar), cada capacitado debe de explotar al máximo la característica que tenga, para eso debe de identificarla.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes⁸⁵ sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 6

CASUÍSTICA MANEJO DE CONFLICTOS

CASUÍSTICA

Facilitador forma equipos de 5 integrantes y los pone en privado y asigna el mismo conflicto empresarial a todos los equipos, el objetivo es que puedan obtener buenos resultados en el conflicto planteado (ganar – ganar) con una correcta comunicación. Durante el desarrollo van a tener apoyo de Facilitador, quien lo guiará. Al final cada equipo va a exponer la solución que plantean y los demás equipos cuestionaran planteamiento y así realizar un debate. Al final todos los equipos elegirán la mejor propuesta de solución.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 7

TRABAJO EN EQUIPO

¿QUÉ ES TRABAJO EN EQUIPO?

Facilitador consulta a los capacitados ¿Qué es trabajo en equipo? Y utiliza pizarra virtual para apuntar ideas fuerza, luego muestra la definición y explica a los colaboradores la importancia de ello.

GRUPO VS EQUIPO

Facilitador indica las características de cada uno y resalta la diferencia entre ambos para que capacitados tengan clara la idea e identifiquen en donde encuentran laboralmente.

ÉXITO DEL EQUIPO

Facilitador comenta que es necesario para que un equipo sea exitoso, solicita a los capacitados que indiquen si sus “equipos de trabajo” cuentan las claves para poder ser exitosos en conjunto.

ROL DEL LIDER DE EQUIPO

Facilitador detallara las características que debe de tener una persona que está encargada de liderar un equipo, y como este perfil ha ido evolucionando.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 8

COOPERACIÓN

¿QUÉ ES TRABAJO COOPERACIÓN?

Facilitador consulta a los capacitados ¿Qué es cooperación? Y utiliza pizarra virtual para apuntar ideas fuerza, luego muestra la definición y explica a los colaboradores la importancia de ello.

EVOLUCIÓN DE LA COOPERACIÓN

Facilitador explica como la cooperación en el hombre ha ido evolucionando desde las antiguas y esto ha conllevado al éxito de culturas

AYUDA MUTUA

Facilitador indica a detalle como la ayuda mutua y su relación con colaboración en equipo, esto ayudara a que los capacitados tomen conciencia si es que piensa no solo en su éxito sino en el de los demás.

¿QUÉ SE BUSCA COOPERANDO?

Facilitador indica cual es el fin de un trabajo en cooperación y los resultados que se pueden tener, solicita participación de los capacitados para que puedan dar respuesta a la pregunta de facilitador quien utilizará pizarra virtual para apuntar ideas fuerza.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 9

CASUÍSTICA TRABAJO EN EQUIPO

CASUÍSTICA

Facilitador forma equipos de 5 integrantes y los pone en privado y asigna el mismo caso de trabajo en equipo empresarial a todos los equipos, el objetivo es que puedan obtener solución en un trabajo en conjunto, es ahí donde cada uno podrá analizar si es un equipo o grupo (cooperan o no lo hacen), además de identificar a los que empiezan a liderar. Durante el desarrollo van a tener apoyo de Facilitador, quien lo guiará. Al final cada equipo va a exponer la solución que plantean y los demás equipos cuestionaran planteamiento y así realizar un debate. Al final todos los equipos elegirán la mejor propuesta de solución.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 10

INNOVACIÓN

¿QUÉ ES INNOVAR?

Facilitador consulta a los capacitados ¿Qué es innovar? Y utiliza pizarra virtual para apuntar ideas fuerza, luego muestra la definición y explica a los colaboradores la importancia de ello. Se dan varios ejemplos de empresas innovadoras que han tenido éxito y otras que por no serlo fracasaron.

RAZONES PARA INNOVAR

Facilitador indica porque es importante innovar y como te hace más competitivo, se detallan varios puntos que deben de ser explicados por los capacitados según experiencia laboral

EJES DE TRABAJO

Facilitador menciona que son las mejoras que podría presentar una empresa para buscar innovar, explica cada uno de los puntos y menciona ejemplos reales que sucedieron en empresas nacionales o internacionales conocidas

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 11

CREATIVIDAD

¿QUÉ ES SER CREATIVO?

Facilitador consulta a los capacitados ¿Qué es ser creativo? Y utiliza pizarra virtual para apuntar ideas fuerza, luego muestra la definición y explica a los colaboradores la importancia de ello. Se dan varios ejemplos de empresas innovadoras que han tenido éxito y otras que por no serlo fracasaron.

INTELIGENCIA MÚLTIPLE

Facilitador explica los tipos de inteligencias y que cada uno debe de reconocerlos para que pueda explotar su potencia, consulta a los capacitados si saben qué tipo de inteligencia tienen, y muestra un test de como poder identificarlo.

BARRERAS DE LA CREATIVIDAD

Facilitador comenta que existen estas barreras y las detalla, consulta si alguien quiere explicar o comentar si lo han experimentado, comenta sobre la fortaleza que es identificarlo porque sobre ello se podrá mejorar.

CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA CREATIVA

Facilitador detalla las características de este tipo de persona y menciona que los capacitados deben de buscar desarrollar estas habilidades. Consulta si conocen personas con estas características y como se desempeñaban.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

SESIÓN 12

CASUÍSTICA INNOVACIÓN

CASUÍSTICA

Facilitador forma equipos de 5 integrantes y los pone en privado y asigna el mismo caso innovación y creatividad empresarial a todos los equipos, el objetivo es que puedan ver una forma distinta en donde la empresa pueda tener mejores resultados en su mercado. Durante el desarrollo van a tener apoyo de Facilitador, quien lo guiará. Al final cada equipo va a exponer la solución que plantean y los demás equipos cuestionaran planteamiento y así realizar un debate. Al final todos los equipos elegirán la mejor propuesta de solución.

CIERRE

Facilitador da un resumen de la sesión realizada y da recomendaciones para las siguientes sesiones, agradece a los participantes por su tiempo invertido y ganas de obtener mejora.

CLAUSURA

Facilitador da por concluido la capacitación, invita a Gerente de Formación para que pueda dar palabras de clausura. Se dan recomendaciones finales y se invita a la mejora continua a todos.

Anexo 8

Autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 1 de junio de 2020
Carta P. 058-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Magister en Finanzas Corporativas
Roberto Carlos Percca Álamo
Gerente de Formación
Gerencia de Formación
Mibanco - Banco de la Microempresa S.A.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Alarcón Yauri, Anthony César, identificado con DNI N° 43029292 y con código de matrícula N° 7002286984; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Programa de capacitación virtual "Pachikuy" para mejorar las habilidades blandas del colaborador en Mibanco, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador Alarcón Yauri, Anthony César asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

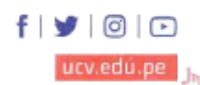
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Lima, 01 de junio del 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sr. Anthony César Alarcón Yauri

Presente.-

Asunto: Autorización de uso de información.

Yo, Roberto Carlos Percca Álamo, gerente de Formación de la empresa Mibanco autorizo al colaborador Anthony César Alarcón Yauri, estudiante del programa de Maestría de Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; el uso de la siguiente información

- Data general informativa Escuela 2019 III y 2020 I.
- Horarios de talleres Escuelas 2019 III y 2020 I.
- Contenido de capacitaciones presenciales Escuela 2019 III y 2020 I.

Al respecto, cabe precisar que la presente autorización restringe el uso de la data antes mencionada solo y únicamente para fines académicos del señor Alarcón Yauri. En este caso, nos referimos al proceso de obtención de su grado de Magíster.

Así, esta información es brindada al señor Alarcón Yauri y, solo y únicamente, dentro del marco del desarrollo de la investigación que él, de manera individual, llevará a cabo bajo el nombre "Programa de capacitación virtual Pachikuy para mejorar las habilidades blandas en Mibanco 2020".

Sin otro particular a que referirme, me despido.

Atentamente,



Firma

Roberto Carlos Percca Álamo
D.N.I: 10595070